



TUGAS AKHIR - TI 141501

INTEGRASI METODE SERVQUAL, *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA), DAN PUGH DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN JASA BUS TRANS SARBAGITA KORIDOR 1

MADE DIKSI NARENDRA

NRP. 2512100043

DOSEN PEMBIMBING

Prof. Ir. MOSES L. SINGGIH, M.Sc., Ph.D.

KO. DOSEN PEMBIMBING

Dr. Ir. I KETUT GUNARTA, MT.

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER SURABAYA

2016



FINAL PROJECT - TI 141501

**METHOD INTEGRATION OF SERVQUAL, IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA), AND PUGH TO IMPROVE THE
QUALITY OF SERVICE IN BUS TRANS SARBAGITA CORRIDOR 1**

MADE DIKSI NARENDRA

NRP. 2512100043

SUPERVISOR

Prof. Ir. MOSES L. SINGGIH, M.Sc., Ph.D.

CO. SUPERVISOR

Dr. Ir. I KETUT GUNARTA, MT.

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER SURABAYA

2016

LEMBAR PENGESAHAN

INTEGRASI METODE SERVQUAL, IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA), DAN PUGH DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN JASA BUS TRANS SARBAGITA KORIDOR 1

TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Pada
Program Studi S-1 Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Institut Teknologi Sepuluh Nopember**

Oleh :

MADE DIKSI NARENDRA

NRP. 2512100043

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama



Prof. Ir. Moses L. Singgih, M.Sc., Ph.D.

NIP. 195908171987031002

Pembimbing Pendamping



Dr. Ir. I Ketut Gunarta, MT.

NIP. 196802181993031002



INTEGRASI METODE SERVQUAL, *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA), DAN PUGH DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN JASA BUS TRANS SARBAGITA KORIDOR 1

Nama : Made Diksi Narendra
NRP : 2512100043
Pembimbing : Prof. Ir. Moses L. Singgih, M.Sc., Ph.D.
Ko-Pembimbing : Dr. Ir. I Ketut Gunarta, MT.

ABSTRAK

Bus Trans Sarbagita merupakan layanan angkutan umum yang mulai beroperasi sejak 18 Agustus 2011 dengan diresmikan oleh Gubernur Bali. Peluncuran angkutan umum Trans Sarbagita ini dikarenakan kemacetan yang semakin parah yang terjadi di kawasan metropolitan Denpasar, Badung, Gianyar, dan Tabanan (Sarbagita). Dalam *road map* (2010-2016) yang telah disusun, Trans Sarbagita rencananya akan memiliki 17 trayek dalam pengoperasiannya. Hanya saja, sampai tahun 2016 ini baru 2 rute yang telah beroperasi, yaitu koridor 1 rute Denpasar – GWK PP dan koridor 2 rute Batubulan – Nusa Dua PP. Tetapi, pertumbuhan penumpang Bus Trans Sarbagita untuk koridor 1 mengalami penurunan jumlah penumpang pada tahun 2015. Pada akhir tahun 2014, jumlah penumpang Bus Trans Sarbagita koridor 1 mencapai 323.403 orang. Sedangkan, pada tahun 2015 jumlah penumpang Bus Trans Sarbagita koridor 1 adalah 285.335. Setelah mengetahui jumlah penumpang Bus Trans Sarbagita pada koridor 1 menurun, maka dilakukan observasi lapangan untuk mengetahui penyebab permasalahan yang terjadi di lapangan. Berdasarkan hasil observasi lapangan maupun wawancara awal untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh Bus Trans Sarbagita, salah satu masalah yang dikeluhkan oleh penumpang mengarah pada kurangnya kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Bus Trans Sarbagita. Oleh karena itu, digunakan metode Servqual dan IPA untuk melakukan evaluasi pelayanan jasa Trans Sarbagita untuk kemudian menggunakan metode Pugh untuk mencari konsep perbaikan yang terbaik. Pelayanan jasa Trans Sarbagita dibagi ke dalam 5 dimensi dan 22 atribut untuk dilakukan evaluasi. Dari hasil pengolahan metode Servqual dan IPA, didapatkan 7 atribut pelayanan jasa yang akan menjadi prioritas perbaikan dan diolah menggunakan metode Pugh. Hasil akhir dari metode Pugh didapatkan bahwa konsep perbaikan yang terbaik untuk diimplementasikan adalah gabungan konsep penyediaan tempat sampah di setiap bus, penjadwalan keberangkatan bus di setiap halte, penyediaan fasilitas penerima keluhan di setiap bus, dan penambahan alokasi kursi prioritas bagi penumpang berkebutuhan khusus.

Kata Kunci: Gap, *Importance-Performance Analysis* (IPA), Pugh, Servqual.

METHOD INTEGRATION OF SERVQUAL, IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA), AND PUGH TO IMPROVE THE QUALITY OF SERVICE IN BUS TRANS SARBAGITA CORRIDOR 1

Name : Made Diksi Narendra
NRP : 2512100043
Supervisor : Prof. Ir. Moses L. Singgih, M.Sc., Ph.D.
Co-Supervisor : Dr. Ir. I Ketut Gunarta, MT.

ABSTRACT

Bus Trans Sarbagita is a public transportation that starting to operate since August 18, 2011 inaugurated by The Governor of Bali. Trans Sarbagita first launched due to the increasingly severe traffic congestion in the metropolitan area of Denpasar, Badung, Gianyar, and Tabanan (Sarbagita). In the road map (2010-2016) that has been compiled, Trans Sarbagita will have 17 routes in operation. But, until now it was only 2 routes that have been operated, Denpasar-GWK round trip and Batubulan-Nusa Dua round trip. However, the passenger growth on corridor 1 tends to decrease in 2015. The number of passengers on corridor 1 is 323.403 in the end of 2014. Meanwhile, the number of passengers on corridor 1 in the end of 2015 is 285.335. After finding out that the number of passengers on corridor 1 decreased, then the field observation was conducted to find out the problems occurred. Based on the result of field observation and interviewed some passengers to find out the problems occurred, one of the problems that being complained by the passengers is the quality of services provided by Trans Sarbagita. Therefore, Servqual and IPA methods are used to evaluate the quality of services provided by Trans Sarbagita and then try to find the best concepts to improve the quality of service with Pugh Method. The service provided by Trans Sarbagita are divided into 5 dimension and 22 service attributes for evaluated. Based on the result of processing Servqual and IPA Methods, there are 7 service attributes that being a priority to improve and will be processing with Pugh Method. The result of Pugh Method is acquired that the best improvement concept is the combination concepts of provision of trash on every bus, bus departure scheduling at each bus stop, provision of facilities for every passenger to complaints in every bus, and the addition of a seat priority allocation for passengers in special needs.

Keywords: Gap, Importance-Performance Analysis (IPA), Pugh, Servqual.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Tugas Akhir ini. Penyusunan laporan ini merupakan syarat untuk dapat menyelesaikan kewajiban belajar pada Program Studi Teknik Industri, Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungannya secara langsung maupun tidak langsung bagi penulis selama proses pengerjaan laporan ini, yaitu kepada :

1. Bapak Prof. Ir. Moses L. Singgih, M.Sc, Ph.D. selaku dosen pembimbing penulis yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membantu dan mengarahkan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
2. Bapak Dr. Ir. I Ketut Gunarta, M.T. selaku dosen co-pembimbing yang telah banyak memberikan masukan dan evaluasi kepada penulis sehingga penulis dapat mengerjakan penelitian ini dengan baik.
3. Bapak Bustanul Arifin, Bapak Bambang Syairudin, Ibu Putu Dana, serta Ibu Nani Kurniati selaku dosen penguji saat Sidang Tugas Akhir maupun Seminar Proposal yang telah banyak memberikan kritik dan masukan sehingga dapat menyempurnakan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik.
4. Kedua orang tua penulis I Made Nurwenda dan Ni Nyoman Candrawati beserta saudara kandung penulis Putu Adhi Pratama dan Komang Shanty Nathadewi yang telah memberikan semangat dan doa agar penulis dapat menyelesaikan laporan tepat waktu.
5. Bapak Dewa dan Bapak Sofyan selaku pembimbing eksternal penulis yang senantiasa memberikan informasi yang diperlukan oleh penulis untuk melengkapi keperluan data dalam pengerjaan Tugas Akhir.
6. Keluarga Teknik Industri 2012 “Kavaleri” yang banyak memberi penulis inspirasi, motivasi, dan semangat dalam mengerjakan penelitian.
7. Erza, Doni, Amani, Lila, Pijar, Bagus, Zika, Semara, Savi, Danti, Ozi, Abed, Vincent, dan Nevi serta Keluarga Besar Fairy Squad yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

8. Aditya, Bobo, Indra, Heru, dan Baskara selaku teman kontrakan “RMBB” yang selalu memberi semangat kepada penulis dalam pengerjaan laporan ini.
9. Erwin, Lia, Devi, Adhipur, Ary Kresna, Erta, Bagus, Adhiarta, dan Trisna selaku sahabat “Banjar Pakuy” yang memberikan motivasi dan doa kepada penulis.
10. Teman penulis “GATEL 28” yang sudah senantiasa memberikan hiburan kepada penulis saat jenuh dalam pengerjaan laporan.
11. Hammam, Andreas, Deailova, Indy, Dika, Alex, Mas Nixy dan Mas Dedi yang telah berjuang bersama penulis dan senantiasa memberikan semangat kepada penulis.
12. Chandra, Ivan, Angga, Dwipa, Anin, Gekmas, Antara, Sutraeni, Mita, Gita, Dera, Aiko, Kim, Gung Indah, Cista, Gek Mirah, Dariant, Ayunda, Dea, Pradnyatiwi sebagai orang terdekat yang memberikan doa dan dukungan dalam pengerjaan laporan.
13. Teman KP penulis “Alumni Badak” dan “Badak Ganteng” yang selalu memberikan doa dan dukungan tiada henti kepada penulis.
14. Fikri, Aulia, Bila, Fahmi, Alex, Riswanda, Faris, Mbak Rima, dan Mbak Movie sebagai teman CV-4 yang selalu menghibur dan memberikan semangat kepada penulis.
15. Wina Margarani yang selalu memberikan doa dan semangat, serta selalu ada untuk meluangkan waktu dengan penulis di saat penulis merasa jenuh dalam pengerjaan laporan.

Penulis sangat mengharapkan kritikan dan masukan apabila nantinya ditemukan adanya kesalahan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini agar dapat dilakukan perbaikan di waktu yang akan datang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Juli 2016

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat	Error! Bookmark not defined.
1.5 Batasan dan Asumsi	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Batasan	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Asumsi	Error! Bookmark not defined.
1.6 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.2 SERVQUAL	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Keberhasilan Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.3 <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	Error! Bookmark not defined.
2.4 Metode Pugh	Error! Bookmark not defined.
2.5 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Penjelasan <i>Flowchart</i>	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Identifikasi Atribut Jasa	Error! Bookmark not defined.

3.2.2	Penyusunan Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
3.2.3	Penyebaran Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.4	Perhitungan Gap dengan Servqual	Error! Bookmark not defined.
3.2.5	Pembuatan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	Error! Bookmark not defined.
3.2.6	Pugh	Error! Bookmark not defined.
3.2.7	Penarikan Kesimpulan dan Saran	Error! Bookmark not defined.
BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		
Error! Bookmark not defined.		
4.1	Gambaran Umum Trans Sarbagita..	Error! Bookmark not defined.
4.2	Identifikasi Atribut.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Penyebaran Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
4.4	Data Responden	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Uji Kecukupan Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Uji Validitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.3	Uji Reliabilitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.4	Data Hasil Kuesioner Responden	Error! Bookmark not defined.
4.5	Perhitungan Nilai Gap Ekspektasi dan Persepsi	Error! Bookmark not defined.
4.6	<i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	Error! Bookmark not defined.
4.7	Pugh	Error! Bookmark not defined.
BAB 5 ANALISA DAN INTERPRETASI.....		
Error! Bookmark not defined.		
5.1	Analisa Hasil Penyebaran Kuesioner Penumpang	Error! Bookmark not defined.
5.2	Analisa Hasil Pengukuran Gap	Error! Bookmark not defined.
5.3	Analisa Hasil <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	Error! Bookmark not defined.
5.4	Analisa Metode Pugh.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		
15		
6.1	Kesimpulan	15

6.2	Saran	17
DAFTAR PUSTAKA		19
LAMPIRAN.....		Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1: Kuesioner Konsumen		Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2: Hasil Kuesioner Ekspektasi...		Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3: Hasil Kuesioner Persepsi		Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4: Hasil Kuesioner Kepentingan		Error! Bookmark not defined.
BIOGRAFI PENULIS		21

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Proses Pemilihan Atribut Pelayanan Jasa Trans Sarbagita	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Proses Pemilihan Atribut Pelayanan Jasa Trans Sarbagita (Lanjutan)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Atribut Pelayanan Jasa Trans Sarbagita.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Tingkat Ekspektasi..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Tingkat Persepsi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Ekspektasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Hasil Pengolahan Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Hasil Pengolahan Kuesioner (Lanjutan)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Gap Persepsi dan Ekspektasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Gap Persepsi dan Ekspektasi (Lanjutan)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14 Hasil Rekap Nilai <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15 Atribut Pelayanan Jasa Prioritas Perbaikan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.16 Konsep Alternatif Perbaikan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.17 Kriteria Penilaian Konsep	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.18 Kebutuhan Biaya Konsep 1	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.19 Kebutuhan Biaya Konsep 2	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.20 Kebutuhan Biaya Konsep 4	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.21 Matriks Evaluasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.22 Konsep Alternatif Perbaikan Baru	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.23 Biaya Implementasi Konsep Alternatif Perbaikan Baru**Error!**
Bookmark not defined.

Tabel 4.24 Matriks Evaluasi Konsep Baru **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penumpang Bus Trans Sarbagita Koridor 1 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1.2 Jumlah Penumpang Bus Trans Sarbagita Koridor 2 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1.3 Persentase Keluhan Penumpang Terhadap Pelayanan Sarbagita **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.1 Model Kesenjangan Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.2 *Importance-Performance Analysis* **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.3 Matriks Evaluasi Pugh **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.1 *Flowchart* Metodologi Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.2 *Flowchart* Metodologi Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Rute Koridor 1 dan 2 Trans Sarbagita **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.2 Data Statistik Responden Berdasarkan *Gender* **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.3 Data Statistik Responden Berdasarkan Usia **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.4 Data Statistik Responden Berdasarkan Pekerjaan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.5 Diagram *Importance-Performance Analysis* (IPA) **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.6 Contoh Tempat Sampah **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.7 Contoh Kursi Berbahan Baja Umum **Error! Bookmark not defined.**

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada Bab Pendahuluan ini dipaparkan mengenai latar belakang yang menjadi dasar penelitian, tujuan, manfaat, batasan, asumsi, serta sistematika penulisan laporan.

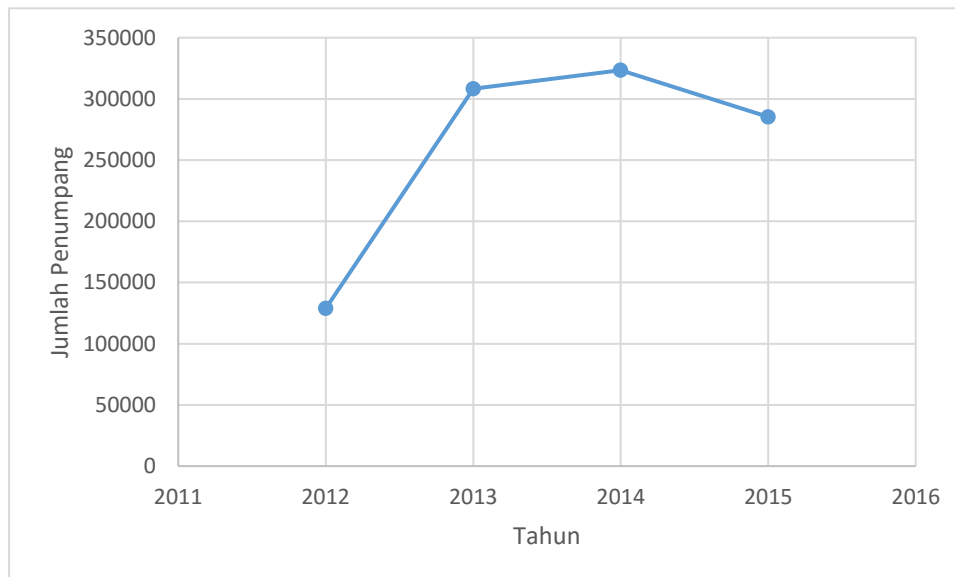
1.1 Latar Belakang

Jumlah penduduk dan aktivitas masyarakat di Kota Denpasar terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Jumlah penduduk Kota Denpasar adalah sebesar 846.200 jiwa dengan tingkat pertumbuhan sebesar 3,55 persen per tahun (BPS, 2013). Peningkatan jumlah penduduk ini diikuti oleh perkembangan berbagai aktivitas masyarakat, seperti perdagangan dan jasa, perkantoran, sekolah, rumah sakit, dan sebagainya. Oleh karena itu, setiap orang sangat membutuhkan transportasi untuk mendukung berbagai aktivitas yang dilakukan. Kebutuhan atas transportasi menyebabkan kepemilikan kendaraan bermotor meningkat diatas 10% per tahun, sedangkan penambahan panjang jalan hanya sekitar 0,75% per tahun (Dishub Denpasar, 2015). Hal ini menyebabkan terjadi kemacetan di beberapa titik di Kota Denpasar. Salah satu cara untuk mengatasi kemacetan yang terjadi adalah dengan meluncurkan layanan angkutan umum bernama Bus Trans Sarbagita. Bus Trans Sarbagita diharapkan dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak menggunakan kendaraan pribadi masing-masing dalam melakukan aktivitasnya. Oleh karena itu, penting bagi Bus Trans Sarbagita untuk memperhatikan kualitas jasa yang diberikan.

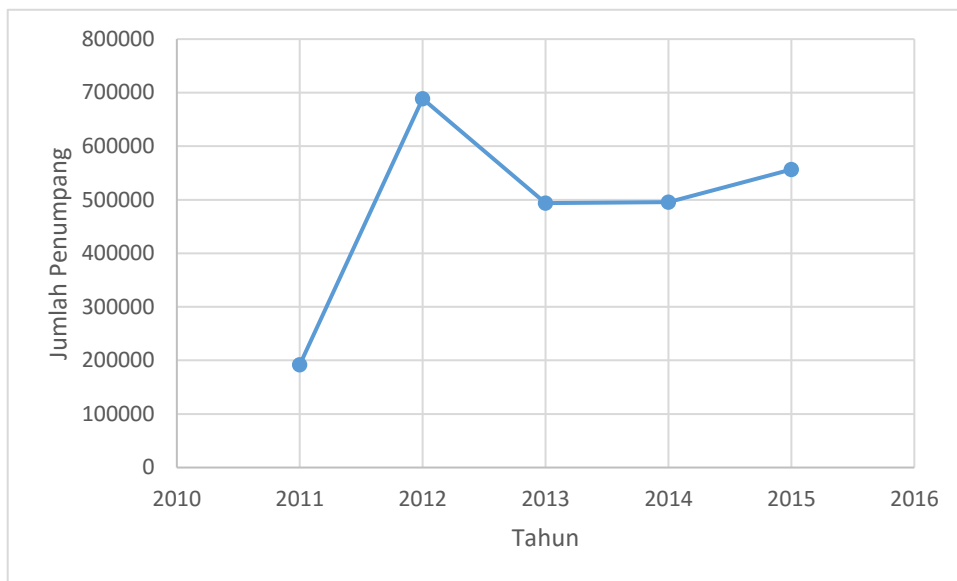
Jasa adalah suatu pengalaman yang disediakan oleh penyedia jasa terhadap *customer* yang merupakan barang yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2005). Jasa juga dapat diartikan sebagai transaksi bisnis yang terjadi antara perusahaan penyedia jasa dengan *customer* dengan tujuan untuk menghasilkan hasil yang menguntungkan dan menyenangkan bagi *customer* (Ramaswamy, 1996). Sementara itu, kualitas jasa merupakan usaha pemenuhan dari keinginan *customer* serta ketepatan penyampain dalam rangka memenuhi

ekspektasi *customer*. Oleh karena itu, kualitas jasa dapat diinterpretasikan dengan pandangan *customer* terhadap jasa yang disediakan oleh penyedia jasa. Kualitas jasa berhubungan erat dengan persepsi kualitas dan ekspektasi kualitas. Jika jasa yang diberikan sesuai dengan ekspektasi *customer*, maka *customer* akan mendapatkan rasa puas atas jasa yang diberikan (Hussain, 2014). Kualitas pelayanan jasa yang baik akan membuat adanya ikatan antara perusahaan dengan *customer*, sehingga membantu perusahaan mendapatkan *customer* yang loyal dan secara kontinyu mendukung produk perusahaan tersebut di pasaran (Ramaswamy, 1996).

Bus Trans Sarbagita merupakan layanan angkutan umum yang mulai beroperasi sejak 18 agustus 2011 dengan diresmikan oleh Gubernur Bali. Peluncuran angkutan umum Trans Sarbagita ini dikarenakan kemacetan yang semakin parah yang terjadi di kawasan metropolitan Denpasar, Badung, Gianyar, dan Tabanan (Sarbagita). Dalam *road map* (2010-2016) yang telah disusun, Trans Sarbagita rencananya akan memiliki 17 trayek dalam pengoperasiannya (Dishubinkom, 2011). Hanya saja, sampai tahun 2016 ini baru 2 rute yang telah beroperasi, yaitu rute Denpasar – GWK PP dan rute Batubulan – Nusa Dua PP.



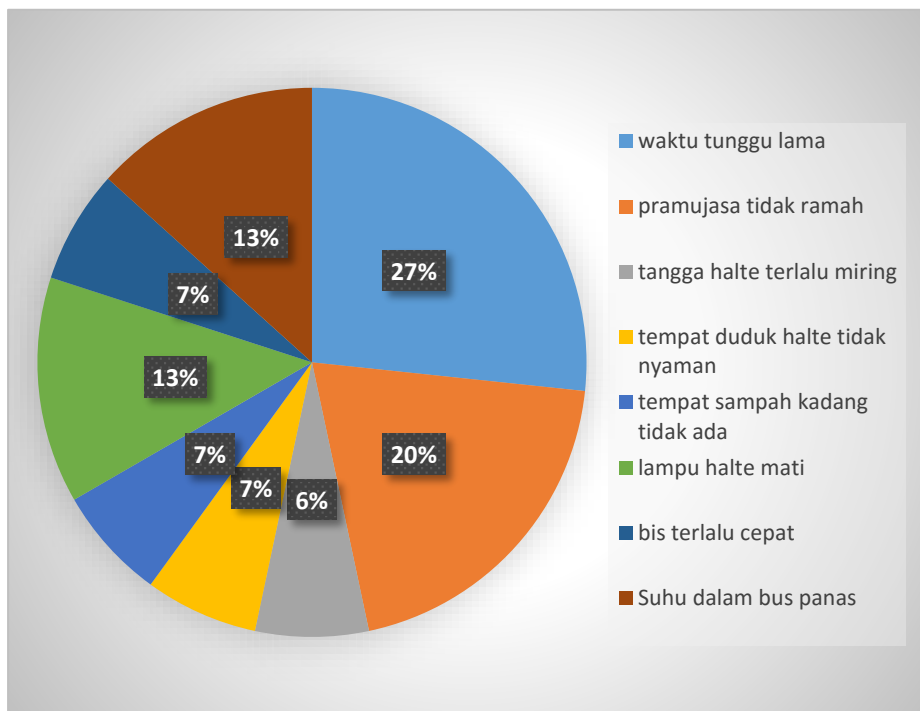
Gambar 0.1 Jumlah Penumpang Bus Trans Sarbagita Koridor 1 (Dishubinkom, 2016)



Gambar 0.2 Jumlah Penumpang Bus Trans Sarbagita Koridor 2
(Dishubinkom, 2016)

Namun, Gambar 1.1 dan Gambar 1.2 menunjukkan adanya perbedaan tren jumlah penumpang Bus Trans Sarbagita. Dari Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa pertumbuhan penumpang Bus Trans Sarbagita untuk koridor 1 mengalami penurunan jumlah penumpang pada tahun 2015. Pada akhir tahun 2014, jumlah penumpang Bus Trans Sarbagita koridor 1 mencapai 323.403 orang. Sedangkan, pada tahun 2015 jumlah penumpang Bus Trans Sarbagita koridor 1 adalah 285.335. Hal yang berbeda terjadi pada jumlah pengguna pada koridor 2. Koridor 2 mengalami penurunan jumlah penumpang pada tahun 2013 dan mulai mengalami kenaikan jumlah penumpang pada tahun 2014 dan 2015, meskipun jumlah penumpang tidak bertambah terlalu signifikan.

Setelah mengetahui jumlah penumpang Bus Trans Sarbagita pada koridor 1 menurun, maka dilakukan observasi lapangan untuk mengetahui penyebab permasalahan yang terjadi di lapangan. Berdasarkan hasil observasi lapangan maupun wawancara awal untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh Bus Trans Sarbagita, salah satu masalah yang dikeluhkan oleh penumpang mengarah pada pelayanan jasa yang diberikan oleh Bus Trans Sarbagita.



Gambar 0.3 Persentase Keluhan Penumpang Terhadap Pelayanan Sarbagita (Sumber: Hasil observasi)

Dari hasil wawancara awal dengan beberapa penumpang Bus Trans Sarbagita, didapatkan beberapa atribut jasa yang menurut penumpang masih perlu ditingkatkan. Pada Gambar 1.3 dapat dilihat bahwa waktu tunggu lama merupakan atribut jasa yang mendapat keluhan paling besar dengan 27%, diikuti pramujasa tidak ramah sebesar 20%, dan suhu dalam bus panas sebesar 13%. Untuk mendapatkan data yang lebih valid dalam mengetahui atribut jasa yang memiliki performa rendah menurut penumpang, maka perlu dilakukan penyebaran kuesioner lebih lanjut agar informasi yang didapatkan semakin banyak sehingga sampel yang didapatkan dapat mewakili keseluruhan populasi.

Pemerintah Provinsi Bali maupun Pemerintah Kota Denpasar harus menanggapi masalah ini dengan serius jika ingin Bus Trans Sarbagita tetap berfungsi sesuai dengan tujuan awal. Jika tidak dilakukan peningkatan layanan jasa, bukan tidak mungkin minat penumpang untuk memilih Bus Trans Sarbagita sebagai transportasi sehari-hari semakin menurun dan menyebabkan masyarakat memilih untuk melakukan perjalanan menggunakan kendaraan pribadi masing-masing. Berdasarkan hasil diskusi dengan manajemen Bus Trans Sarbagita, pihak

manajemen tidak memiliki atribut jasa yang dapat digunakan untuk mengetahui maupun meningkatkan atribut jasa yang masih memiliki performa yang kurang baik menurut *customer*. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gap antara persepsi dan ekspektasi pada setiap atribut jasa dengan menggunakan metode Servqual dan melakukan plot pada *Importance-Performance Analysis* (IPA) berdasarkan hasil gap dan nilai kepentingan pada kuesioner. Hal ini dilakukan untuk mengetahui atribut dengan performa rendah tetapi memiliki tingkat kepentingan yang tinggi menurut *customer*, sehingga dapat diketahui cara meningkatkan performa atribut jasa tersebut menggunakan metode Pugh. Metode Servqual, IPA, dan Pugh digunakan dalam penelitian karena penelitian ini tidak hanya digunakan untuk melakukan evaluasi terkait atribut jasa, melainkan juga memberikan cara bagaimana untuk meningkatkan kualitas atribut jasa yang memiliki performa rendah. Oleh karena itu, digunakanlah perpaduan antara Servqual dan IPA untuk mengevaluasi atribut jasa, dan Pugh yang digunakan dalam pemberian saran perbaikan untuk atribut jasa yang telah dievaluasi. Output dari penelitian ini adalah saran perbaikan terhadap atribut jasa yang tidak sesuai dengan ekspektasi *customer*, sehingga terdapat perbaikan dalam pelayanan jasa yang diberikan oleh Trans Sarbagita kepada *customer*. Hal ini dilakukan guna menjaga kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Bus Trans Sarbagita, sehingga *customer* tidak ragu untuk menggunakan Bus Trans Sarbagita sebagai sarana transportasi untuk melakukan aktivitas sehari-hari.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah pada latar belakang, maka permasalahan yang ingin diselesaikan dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan jasa Bus Trans Sarbagita dengan mengidentifikasi tingkat persepsi dan ekspektasi penumpang yang berfokus pada pelayanan jasa angkutan umum.

1.3 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian Tugas Akhir ini adalah:

1. Mengidentifikasi atribut jasa yang akan digunakan dalam penelitian.

2. Mengidentifikasi gap yang terjadi antara persepsi dan ekspektasi *customer* dengan menggunakan metode Servqual.
3. Mengetahui atribut jasa dengan performa rendah berdasarkan hasil gap persepsi dan ekspektasi tetapi memiliki tingkat kepentingan tinggi pada *Importance-Performance Analysis*.
4. Memberikan rekomendasi perbaikan menggunakan Metode Pugh untuk meningkatkan pelayanan jasa kepada *customer*.

1.4 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Trans Sarbagita memperoleh evaluasi terkait pelayanan jasa yang telah diberikan kepada pelanggan.
2. Trans Sarbagita memperoleh rekomendasi dan saran perbaikan pada proses pelayanan jasa sehingga terdapat peningkatan kualitas pelayanan jasa.

1.5 Batasan dan Asumsi

1.5.1 Batasan

1. Proses pelayanan yang diamati adalah layanan yang terdiri dari halte dan pelayanan jasa di dalam bus.
2. Penelitian dilakukan dari Bulan April 2016 hingga Juli 2016.

1.5.2 Asumsi

1. Tidak ada perubahan pelayanan jasa yang dilakukan oleh Trans Sarbagita selama penelitian berlangsung.
2. Nilai toleransi *error* yang digunakan dalam penelitian diasumsikan 0,1.
3. Penumpang domestik dan wisatawan diasumsikan memiliki kriteria penilaian yang sama.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam laporan penelitian tugas akhir yang akan disusun adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang dilaksanakan penelitian tugas akhir, permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini terdapat studi literatur yang dikaji sebagai landasan teori yang berhubungan dengan penelitian ini. Studi literatur pada penelitian ini membahas mengenai pengertian jasa, SERVQUAL, *Importance-Performance Analysis* (IPA), PUGH, dan penelitian terdahulu.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini mengemukakan langkah-langkah serta prosedur yang akan dilakukan dalam melakukan penelitian, sehingga penelitian dapat dilakukan secara sistematis, terstruktur dan terarah.

BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini membahas pengumpulan dan pengolahan data yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang sudah dirumuskan. Data yang didapatkan berasal dari kuesioner penumpang yang pernah merasakan pelayanan jasa Trans Sarbagita dan kuesioner terhadap manajemen Sarbagita.

BAB 5 ANALISA DAN INTERPRETASI DATA

Bab ini membahas mengenai hasil dari pengolahan data yang dilakukan untuk analisa dan menguraikan secara detail dan sistematis dari hasil pencapaian pengolahan data yang dilakukan.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dilakukan penarikan kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya dimana kesimpulan ini akan menjawab tujuan dari penelitian tugas akhir ini. Serta saran dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya dan untuk objek amatan penelitian.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai beberapa teori yang digunakan dalam penelitian tugas akhir di antaranya adalah pengertian jasa, Servqual, *Importance-Performance Analysis* (IPA), Pugh, dan penelitian terdahulu.

2.1 Jasa

Jasa dapat didefinisikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2005). Selain itu, jasa juga dapat diartikan sebagai transaksi bisnis yang terjadi antara perusahaan penyedia jasa dengan *customer* dengan tujuan untuk menghasilkan hasil yang menguntungkan dan menyenangkan bagi *customer* (Ramaswamy, 1996). Parasuraman (1985) menyatakan bahwa jasa memiliki karakteristik sebagai berikut :

- a. *Intangibility* – jasa sebagai performansi yang tidak berwujud, sulit untuk diukur seperti kualitas produk
- b. *Heterogeneity* – jasa sangat beragam dari waktu ke waktu, dari pelanggan satu dengan yang lain, dari produsen satu dengan lainnya. Untuk itu, konsistensi dari penyampaian jasa ke pelanggan sulit untuk dicapai
- c. *Inseparability* – waktu produksi dan konsumsi dari produk jasa tidak dapat dipisahkan. Oleh karena itu, kualitas muncul ketika jasa tersebut disampaikan ke pelanggan, dimana proses ini mengurangi kendali manajerial terhadap output jasa dan membuat masukan dari pelanggan dibutuhkan untuk memastikan kualitas jasa.

Selain karakteristik jasa seperti yang sudah disebutkan di atas, jasa juga memiliki elemen-elemen jasa yang akan menyatu menjadi dasar dalam mendesain sebuah layanan jasa. Apabila performansi salah satu elemen buruk maka akan berpengaruh kepada elemen lainnya yang berdampak pada kualitas pelayanan jasa secara keseluruhan. Akan tetapi, tidak menutup kemungkinan sebuah layanan jasa tidak memiliki seluruh elemen yang ada. Hanya saja, setiap layanan jasa pasti

memiliki sebuah elemen jasa yaitu proses. Berikut ini merupakan elemen jasa menurut Parasuraman (1985):

- a) *Product & Features*, merupakan suatu layanan jasa yang ditawarkan oleh penyedia jasa kepada konsumen untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan konsumen itu sendiri, seperti penyedia jasa makanan, *fast food restaurant*, menyediakan berbagai menu makanan kepada konsumen, pada sebuah bengkel pasti menawarkan *spare parts* pabrikan dan tersedia tempat duduk untuk kenyamanan konsumen.
- b) *Layout*, merupakan dekorasi dan *area*/tempat yang menjadi lokasi pelayanan jasa dari penyedia jasa kepada konsumen. Semakin menarik dan berkualitas elemen *layout* ini biasanya akan menjadi daya tarik tersendiri bagi para konsumen. Contohnya, rumah sakit akan memberikan dekorasi *layout* yang memberikan kesan bersih dan terawat karena rumah sakit merupakan tempat pelayanan yang membutuhkan area yang higienis.
- c) *Process*, merupakan sebuah cara pemberian atau perwujudan pelayanan jasa kepada konsumen dimulai dari konsumen datang hingga konsumen telah selesai mendapatkan pelayanan. Contohnya penyedia layanan mencuci mobil, proses adalah dimana konsumen mulai melakukan antrian, lalu mendapatkan pelayanan pencucian kendaraan, sampai dengan proses pembayaran.

2.2 SERVQUAL

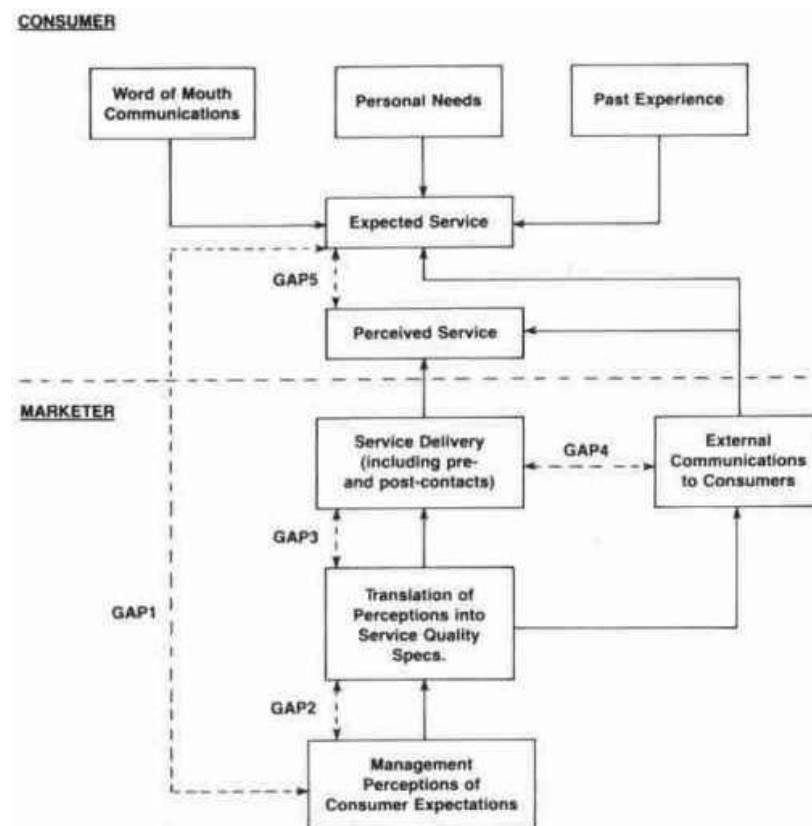
SERVQUAL merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa berdasarkan perbandingan antara persepsi konsumen atas layanan yang didapatkan (*perceived service*) dengan layanan yang diharapkan oleh konsumen (*expected service*). SERVQUAL memiliki 5 dimensi jasa (3 dimensi original dan 2 dimensi gabungan) sebagai berikut (Parasuraman et al, 1988):

- *Tangibles*, merupakan dimensi yang berupa fasilitas benda fisik, peralatan, dan penampilan dari karyawan.
- *Reliability*, merupakan dimensi yang berupa kemampuan pemenuhan janji pelayanan yang telah diberikan secara tepat.

- *Responsiveness*, merupakan dimensi yang berupa kemauan dalam menolong pelanggan dan dapat memberikan pelayanan jasa secara tanggap dan cepat.
- *Assurance*, merupakan dimensi yang berupa pengetahuan dan kesopanan yang dimiliki oleh karyawan, serta kemampuan mereka untuk menyampaikan rasa percaya diri dan kepercayaan kepada pelanggan.
- *Empathy*, merupakan dimensi yang berupa rasa kepedulian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada setiap individu pelanggan berkaitan dengan kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan.

2.2.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kualitas jasa dilakukan dengan mengidentifikasi lima gap yang menyebabkan kegagalan kepuasan jasa (Parasuraman et al, 1985). Lima gap tersebut menunjukkan adanya kesenjangan pada kualitas pelayanan yang diberikan.



Gambar 2.1 Model Kesenjangan Kualitas Pelayanan (Parasuraman, 1985)

Berikut ini merupakan lima gap yang terdapat pada model kualitas jasa:

- a. Gap antara ekspektasi konsumen dan persepsi manajemen (Gap1).
Manajemen salah dalam mengartikan ekspektasi yang diinginkan oleh pelanggan secara tepat. Faktor-faktor yang dapat menyebabkan terjadinya gap 1 adalah:
 - Komunikasi interaksi manajemen-konsumen yang tidak memadai.
 - Orientasi pemasaran yang kurang jelas karena riset pemasaran yang kurang mencukup serta penggunaan hasil riset yang kurang efektif.
- b. Gap antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa (Gap 2).
Gap ini terjadi karena adanya kemungkinan manajemen telah mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan, namun belum menyusun suatu standar kinerja yang mampu menghasilkan produk sesuai ekspektasi tersebut. Kondisi ini dapat terjadi karena:
 - Komitmen pihak manajemen yang tidak memadai dalam hal kualitas layanan
 - Adanya persepsi manajemen terhadap kualitas jasa ekspektasi konsumen yang tidak mungkin dilaksanakan.
 - Ketidakjelasan tujuan yang ingin dicapai.
- c. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (Gap 3).
Gap ini dapat terjadi dikarenakan kurangnya pelatihan yang diberikan kepada karyawan yang secara langsung berhubungan dengan pelanggan. Faktor yang dapat menyebabkan gap ini yaitu:
 - Kebingungan dalam pelaksanaan karena kurangnya informasi dan kompetensi.
 - Adanya persepsi dalam diri karyawan bahwa mereka tidak akan mampu untuk memenuhi permintaan pelanggan dikarenakan terlalu banyaknya permintaan dalam satu waktu.
 - Adaptasi lingkungan yang kurang memadai.
 - Kurangnya pengawasan manajemen dan minimnya rasa kebersamaan.
- d. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (Gap 4).

Gap ini terjadi karena adanya kesalahan komunikasi antara karyawan penyedia jasa dengan pelanggan, sehingga rancangan pelayanan jasa yang benar tidak tersampaikan kepada pelanggan. Hal ini dapat terjadi karena:

- Kesalahan karyawan dalam memahami *service design*.
 - Salah dalam mengidentifikasi ekspektasi pelanggan.
- e. Gap antara pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan (Gap 5).

Gap ini dapat terjadi karena pelanggan melihat kinerja pelayanan dari sudut pandang yang berbeda dengan manajemen atau penyedia jasa.

2.2.2 Keberhasilan Kualitas Pelayanan

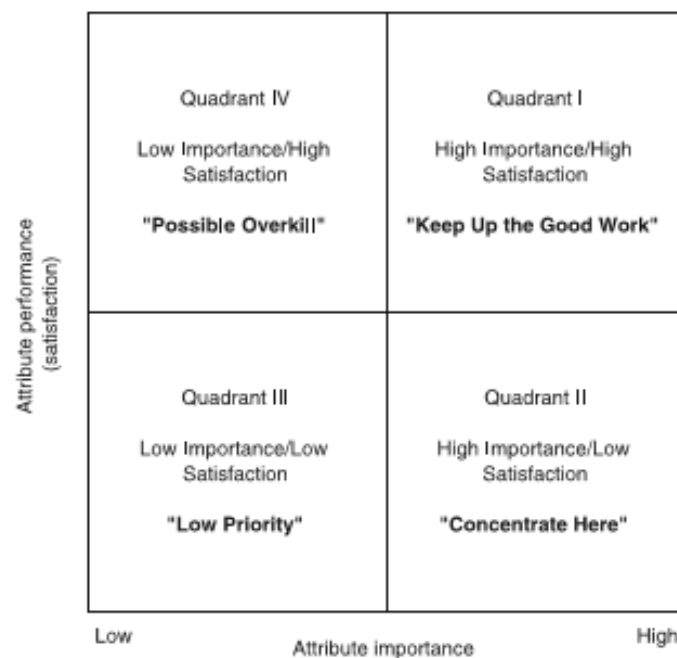
Untuk mengukur kesenjangan yang terjadi antara persepsi dan ekspektasi dari pengguna jasa, maka hasil penelitian responden pada bagian persepsi dan ekspektasi dihitung rata-ratanya dan dicari selisihnya untuk mendapatkan nilai gap. Dari hasil perhitungan tersebut, diperoleh tiga kemungkinan yaitu:

- a. Hasil perhitungan bernilai positif (> 0), menunjukkan ekspektasi telah terpenuhi. Semakin tinggi nilai yang didapatkan maka semakin baik kualitas jasa yang diberikan di mata pelanggan.
- b. Hasil perhitungan bernilai nol ($= 0$), menunjukkan ekspektasi pelanggan terpenuhi atau kualitas jasa yang dirasakan oleh pelanggan sesuai dengan kualitas jasa yang diharapkan.
- c. Hasil perhitungan negatif (< 0), menunjukkan penyedia jasa tersebut belum mampu untuk memberikan pelayanan jasa sesuai ekspektasi pelanggan.

2.3 Importance-Performance Analysis (IPA)

Importance-Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 (Matzler et al, 2014). IPA merupakan sebuah analisis yang digunakan untuk mengetahui posisi atribut pelayanan jasa berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat performansi atribut jasa tersebut (Dewi, 2015). Selain itu, analisis ini juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi tindakan apa yang selanjutnya dilakukan berdasarkan atribut tersebut masuk pada

kuadran berapa. Analisis ini menggunakan kuesioner SERVQUAL sebagai input pengolahan data. Dari kuesioner SERVQUAL yang telah disebar kepada pelanggan, hasil gap antara persepsi dan ekspektasi pada setiap atribut akan menjadi indikator nilai performa pada *Importance-Performance Analysis*. Sementara itu, rata-rata nilai kepentingan untuk setiap atribut akan menjadi indikator nilai kepentingan. Pada penelitian ini, *Importance-Performance Analysis* akan menggunakan performansi dan tingkat kepentingan sebagai sumbu-x dan sumbu-y. Berikut ini merupakan plot model *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang membagi matriks ke dalam empat kuadran (Matzler et al, 2004):



Gambar 2.2 *Importance-Performance Analysis* (Matzler et al, 2004)

Kuadran I merupakan kuadran dengan tingkat kepentingan dan performa yang sama-sama tinggi. Dalam level ini penyedia jasa harus melakukan *"Keep Up the Good Work"*, yaitu penyedia jasa harus mampu untuk menjaga level pelayanan jasa yang telah diberikan kepada pelanggan agar tidak mengalami penurunan performa. Hal ini harus dilakukan agar penyedia jasa ini tetap dapat menjadi pilihan utama bagi pelanggan. Kuadran II merupakan kuadran dengan tingkat kepentingan yang tinggi tapi tingkat kepuasan pelanggan rendah. Dalam level ini penyedia jasa

harus melakukan “*Concentrate Here*”, yaitu penyedia jasa perlu untuk fokus ke kuadran ini karena kuadran ini merupakan sebuah ancaman kepada penyedia jasa jika tidak diselesaikan masalahnya. Kuadran III merupakan kuadran “*Low Priority*”, yaitu kuadran dengan tingkat kepentingan atribut yang rendah dan tingkat kepuasan pelanggan yang rendah pula. Hal ini tidak menjadi masalah walaupun penyedia jasa tidak terlalu fokus pada kuadran ini karena kuadran ini bukanlah prioritas utama untuk diselesaikan. Kuadran IV merupakan kuadran dengan tingkat kepentingan atribut yang rendah tapi tingkat kepuasan pelanggan tinggi. Hal ini menandakan *resources* yang terdapat pada kuadran ini dapat dipindahkan untuk membantu atribut lain yang masih kurang baik performanya. Jika hal ini dibiarkan, maka kuadran ini bisa bersifat “*Possible Overkill*”, karena memberikan performa atribut yang baik pada atribut yang tidak terlalu penting di mata pelanggan.

2.4 Metode Pugh

Metode Pugh merupakan metode yang dikembangkan oleh Stuart Pugh untuk melakukan evaluasi terhadap suatu desain konsep (Ramaswamy, 1996). Metode ini menggunakan sebuah matriks yang bernama matriks evaluasi untuk menilai konsep-konsep desain yang ada. Konsep yang menjadi alternatif akan dibandingkan dengan cara *pairwise comparisons* diantara konsep terhadap sejumlah kriteria. Metode Pugh melakukan pemilihan konsep dengan cara mengalternatifkan antara aktivitas *concept generation* maupun *concept selection*. Proses *concept generation* dilakukan dengan melakukan penjabaran konsep-konsep alternatif, yang kemudian konsep alternatif tersebut akan dievaluasi dalam *concept selection*. Konsep tersebut kemudian akan dikomparasikan dengan kriteria performa maupun kriteria biaya.

Concept Selection Legend	Concept 1	concept 2	concept 3	concept 4	concept 5
Better +					
Same S					
Worse -					
Performance Criterion 1		+	-	+	+
Performance Criterion 2		S	-	+	+
Performance Criterion 3		S	+	+	+
Performance Criterion 4		+	S	S	S
Cost 1		-	S	S	S
Cost 2		S	S	-	S
Sum of Positives		2	1	3	3
Sum of Negatives		1	2	1	0
Sum of Sames		3	3	2	3

Gambar 2.3 Matriks Evaluasi Pugh (Ramaswamy, 1996)

Sebelum memulai pengisian matriks evaluasi, terlebih dahulu akan dipilih satu konsep yang dijadikan sebagai *baseline* seperti konsep C pada Gambar 2.3. Kemudian, konsep lain dalam matriks evaluasi akan dibandingkan dengan *baseline*. Pemilihan konsep yang akan digunakan sebagai *baseline* sangat penting karena dapat memengaruhi nilai evaluasi konsep yang lain. Konsep yang dirasa tidak cukup baik sebaiknya jangan dipilih sebagai *baseline* karena akan membuat semua konsep lain bernilai superior, begitu juga sebaliknya. Terdapat 3 penilaian dalam matriks evaluasi, yaitu nilai +, -, dan S. Nilai (+) diberikan kepada konsep dengan perbandingan lebih bagus daripada *baseline*, nilai (-) diberikan kepada konsep dengan perbandingan lebih buruk daripada *baseline*, sedangkan nilai (S) diberikan kepada konsep dengan perbandingan setara dengan *baseline*. Sementara itu,

baseline akan diberikan nilai (S) untuk seluruh kriteria. Setelah itu, konsep yang mendapatkan nilai terbesar pada tahap pertama akan dijadikan sebagai *baseline* pada tahap kedua. Sedangkan, konsep yang mendapatkan nilai buruk pada tahap pertama akan dipertimbangkan untuk tidak diikuti pada tahap kedua. Pada tahap kedua akan dilakukan perbandingan seperti tahap pertama, hanya saja perbandingan yang dilakukan adalah antara *baseline* dengan gabungan konsep yang masih ada. Contoh penggabungan konsep yaitu misalnya konsep 1 merupakan gabungan dari konsep A, B, dan C, sedangkan konsep 2 merupakan gabungan dari konsep D dan E. Penggabungan konsep dilakukan untuk mendapatkan konsep perbaikan yang terbaik. Berikut ini merupakan langkah-langkah utama yang digunakan dalam melakukan evaluasi dan seleksi dari desain konsep:

1. Melakukan penjabaran alternatif konsep
2. Memilih kriteria yang diperlukan untuk melakukan evaluasi
3. Masukkan konsep dan kriteria dalam matriks evaluasi
4. Memilih konsep yang akan dipilih sebagai *baseline*
5. Melakukan evaluasi konsep dengan *baseline*
6. Menjumlahkan total nilai +, -, dan S untuk masing-masing konsep
7. Mengidentifikasi peluang untuk menghapus konsep bernilai buruk
8. Mengidentifikasi peluang untuk menonjolkan konsep bernilai sangat baik
9. Membuat konsep pengembangan
10. Menghapus konsep lemah dalam matriks
11. Menjalankan konsep dengan konsep dan *baseline* baru
12. Ulang langkah tersebut sampai mendapatkan hasil terbaik

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan jasa pada alat transportasi angkutan umum telah banyak dilakukan, tetapi *belum* ada yang menggunakan integrasi metode SERVQUAL, IPA, dan Pugh sebagai cara untuk peningkatan pelayanan jasa pada alat transportasi angkutan umum..

Berikut ini akan dijelaskan mengenai beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai referensi dalam pengerjaan penelitian ini:

1. Andreea (2014) meneliti tentang strategi peningkatan pelayanan angkutan umum dengan menggunakan SERVQUAL. Angkutan umum yang digunakan sebagai objek penelitian adalah bus. Data diambil dari sampel yang terdiri dari 212 mahasiswa yang melakukan perjalanan menggunakan bus. Data diambil dengan menggunakan metode penyebaran kuesioner yang menggunakan tujuh poin skala kepuasan. Hasil yang didapatkan dari pengolahan data yaitu faktor yang paling penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kelakuan supir yang meliputi cara supir dalam mengendarai bus, cara berhubungan dengan pelanggan, bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi, dan lain-lain. Sementara itu, faktor yang kurang diapresiasi oleh pelanggan adalah kenyamanan di dalam bus (bau, temperatur, dan tempat sampah), fasilitas (kursi dan jendela), dan harga tiket. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus berfokus pada atribut yang kurang diapresiasi oleh penumpang.
2. Agyl (2014) meneliti bagaimana cara meningkatkan daya saing maskapai penerbangan Citilink Indonesia dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Pada penelitian ini, dibangun HOQ untuk mengetahui kebutuhan pelanggan dan menyelesaikannya sesuai dengan kemampuan perusahaan melalui respon teknis. Dari 19 atribut, terdapat 3 atribut yang memiliki nilai kepuasan pelanggan lebih rendah dibandingkan dengan perusahaan kompetitor sebagai objek *benchmarking*. Strategi perbaikan yang dipilih untuk meningkatkan pelayanan jasa adalah melakukan differensiasi *boarding call*.
3. Indraswari (2013) meneliti bagaimana cara meningkatkan kualitas layanan yang terdapat pada SMP Negeri 29 Surabaya dengan menggunakan integrasi metode SERVQUAL, Kano Model, dan HOQ. Penelitian ini diawali dengan menyebarkan kuesioner kepada siswa untuk mengetahui atribut jasa mana yang memiliki nilai gap yang tinggi antara persepsi dan ekspektasi. Kemudian, gap tersebut dianalisis dengan menggunakan Kano Model ke dalam *Importance-*

Performance Analysis (IPA). Atribut *must be* yang masuk dalam kuadran II pada model IPA tersebut merupakan fokus utama dalam peningkatan layanan dan kemudian menjadi VOC dalam membangun HOQ. Setelah mendapatkan VOC, dibuatlah respon teknis yang sesuai dengan kemampuan sekolah. Fasilitas yang ada pada SMP Negeri 29 Surabaya tersebut kemudian dibandingkan dengan *benchmarking* berupa ketentuan minimal fasilitas yang harus dimiliki pada suatu sekolah yang diatur di dalam sebuah undang-undang. Pada akhir proses pengerjaan HOQ tersebut, terdapat 5 respon teknis dengan persentase kontribusi terbesar yang dijadikan saran untuk meningkatkan proses layanan pada SMP Negeri 29 Surabaya tersebut.

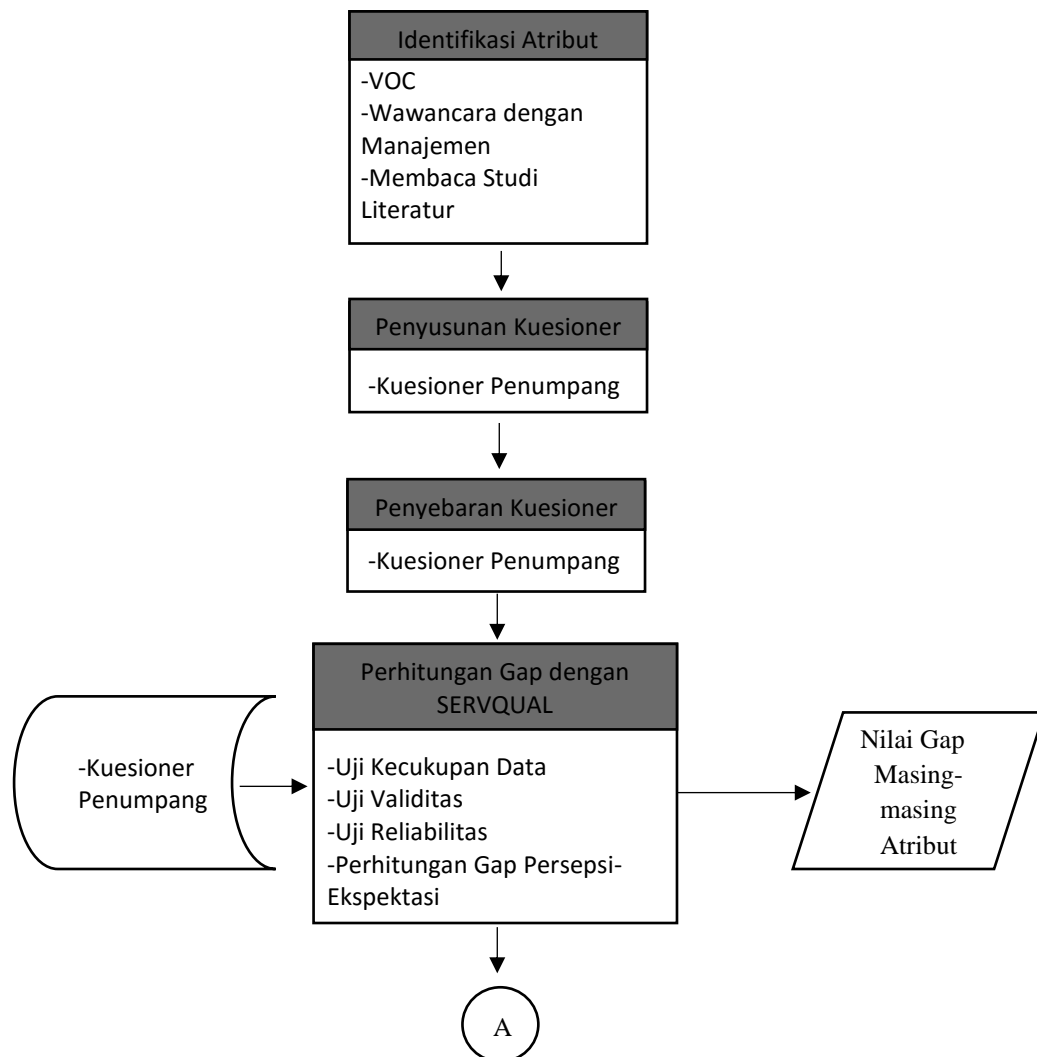
BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

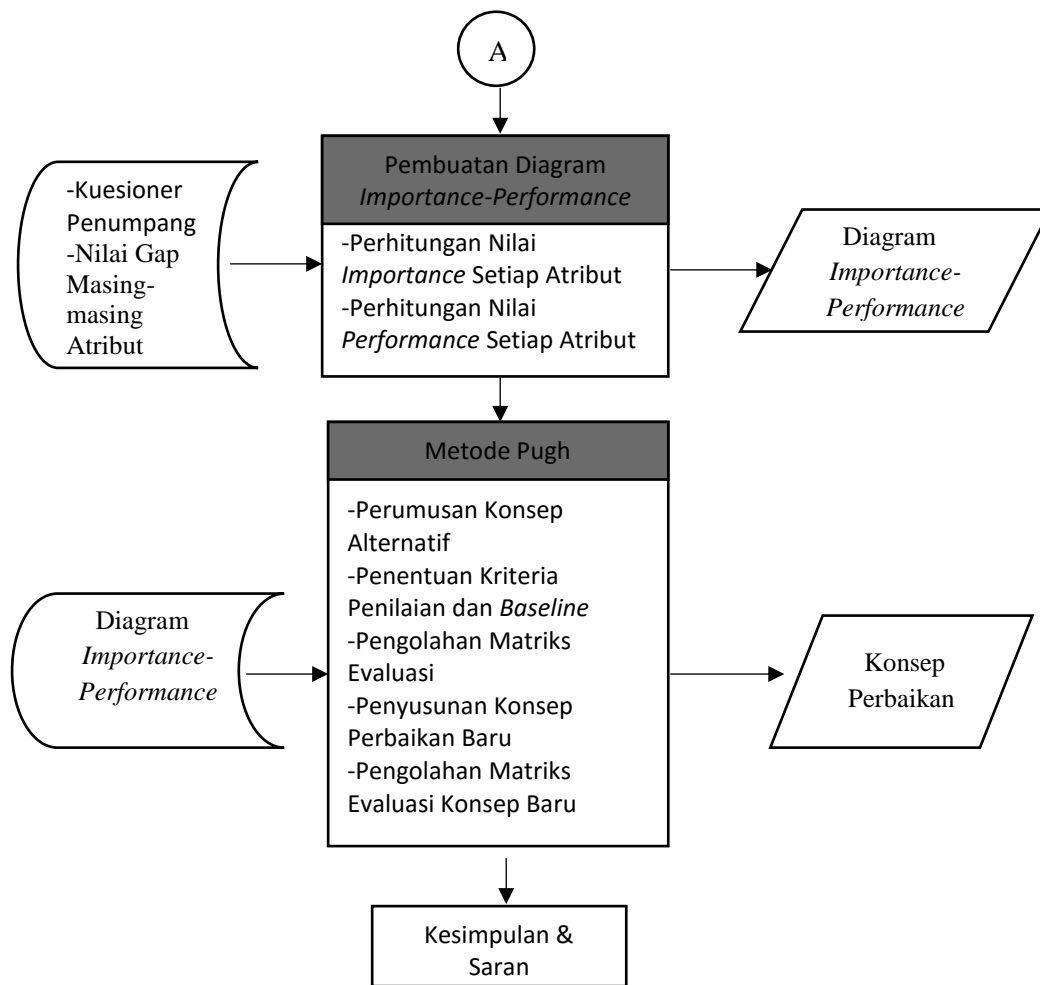
Pada bab ini, akan dijelaskan tahapan-tahapan dalam melakukan penelitian Tugas Akhir. Tahapan penelitian digambarkan dalam suatu kerangka dan *flowchart* yang disebut metodologi penelitian.

3.1 *Flowchart* Metodologi Penelitian

Berikut ini merupakan *flowchart* penelitian yang akan dilakukan sampai dengan penarikan kesimpulan dan saran:



Gambar 3.1 *Flowchart* Metodologi Penelitian



Gambar 3.2 *Flowchart* Metodologi Penelitian (Lanjutan)

3.2 Penjelasan *Flowchart*

Pada sub bab ini akan dijelaskan mengenai *flowchart* dari penelitian yang akan dilakukan. Penjelasan akan berupa tahapan-tahapan yang dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian.

3.2.1 Identifikasi Atribut Jasa

Pada tahap ini akan dilakukan studi lapangan untuk mengetahui atribut jasa apa saja yang diberikan oleh manajemen Bus Trans Sarbagita kepada penumpang. Selain itu, pada saat studi lapangan juga akan dilakukan *interview* kepada penumpang untuk mengetahui kebutuhan penumpang. Selain dilakukan studi lapangan, juga dilakukan diskusi dengan manajemen Bus Trans Sarbagita dan mencari referensi dari beberapa jurnal untuk mengetahui atribut jasa apa saja yang

akan digunakan sebagai bahan evaluasi pelayanan jasa Trans Sarbagita. Dari studi lapangan, diskusi dengan manajemen, dan mengolah beberapa sumber referensi, akan didapatkan daftar atribut jasa apa saja yang akan digunakan dalam penelitian.

3.2.2 Penyusunan Kuesioner

Langkah selanjutnya adalah pembuatan kuesioner yang akan disebar kepada penumpang Trans Sarbagita. Pada tahap ini akan dilakukan penyusunan kuesioner berdasarkan hasil dari studi lapangan, diskusi dengan manajemen Trans Sarbagita, dan pengolahan beberapa sumber referensi jurnal. Setelah kuesioner tersebut selesai akan dilakukan langkah selanjutnya yaitu penyebaran kuesioner.

3.2.3 Penyebaran Kuesioner

Langkah selanjutnya adalah dengan menyebarkan kuesioner yang telah disusun kepada penumpang Trans Sarbagita. Penyebaran kuesioner kepada penumpang dilakukan untuk mengetahui gap yang terjadi antara persepsi dan ekspektasi, serta untuk mengetahui tingkat kepentingan suatu atribut.

3.2.4 Perhitungan Gap dengan Servqual

Tahap ini digunakan untuk mengetahui gap yang terdapat pada atribut jasa berdasarkan kuesioner persepsi dan ekspektasi penumpang. Langkah pertama setelah hasil kuesioner terkumpul adalah melakukan uji kecukupan data. Uji kecukupan data dilakukan untuk mengetahui jumlah responden minimum yang diperlukan dalam penelitian. Setelah itu dilakukan uji validitas untuk mengetahui atribut mana saja yang valid untuk digunakan dalam penelitian. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* Microsoft Excel. Sebuah atribut dikatakan valid jika memiliki nilai r hitung lebih tinggi daripada r tabel. Atribut yang tidak valid tidak akan digunakan di dalam penelitian. Jika atribut yang digunakan hanya sedikit yang valid, maka harus dilakukan penyusunan dan penyebaran kuesioner ulang. Langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas. Uji ini dilakukan untuk melihat apakah jawaban kuesioner yang didapatkan dari pelanggan dapat diandalkan atau tidak. Jika ternyata hasil yang didapatkan adalah

tidak *reliable*, maka harus dilakukan penyebaran kuesioner ulang. Jika suatu kuesioner memiliki nilai $\alpha > 0.7$, maka kuesioner tersebut dapat dikatakan *reliable*.

Setelah semua uji terpenuhi, dilakukan perhitungan gap dari masing-masing atribut pelayanan jasa. Gap didapatkan dengan cara melakukan operasi pengurangan antara nilai rata-rata tingkat persepsi dengan nilai rata-rata tingkat ekspektasi. *Output* yang dihasilkan dari perhitungan gap akan digunakan menjadi *input* bagi tahapan *Importance-Performance Analysis* (IPA) sebagai variabel performansi.

3.2.5 Pembuatan *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Pada tahap ini akan diurutkan nilai masing-masing atribut ke dalam *importance* dan *performance*. Nilai *importance* dan *performance* didapatkan dari kuesioner yang sudah disebarakan kepada pelanggan. Setiap atribut dicari nilai rata-rata skalanya untuk masing-masing *importance* dan *performance*. Nilai *performance* merupakan nilai yang digambarkan oleh gap antara persepsi dan ekspektasi pelanggan, sedangkan nilai *importance* merupakan nilai yang diambil langsung dari tingkat kepentingan atribut menurut pelanggan. Setelah didapatkan nilai dari masing-masing atribut, kemudian dibuat grafik *importance-performance*. Dari hasil tersebut, seluruh atribut yang masuk dalam kuadran II akan dijadikan *input* bagi tahapan pengerjaan Metode Pugh sebagai atribut pelayanan jasa prioritas yang harus diperbaiki.

3.2.6 Pugh

Pada tahap pengerjaan Metode Pugh akan menggunakan hasil dari pengolahan IPA pada tahap sebelumnya. Metode Pugh dimulai dengan melakukan perumusan beberapa konsep perbaikan alternatif yang merupakan solusi dari masing-masing atribut pelayanan jasa yang akan diperbaiki. Setelah itu, dilakukan penentuan kriteria apa saja yang akan digunakan sebagai parameter untuk melakukan evaluasi antar konsep. Kriteria yang digunakan terdapat 2 macam, yaitu kriteria performansi dan kriteria biaya. Kriteria performansi didapatkan secara langsung berdasarkan hasil dari atribut mana saja yang perlu diperbaiki. Sedangkan untuk kriteria biaya merupakan gabungan dari biaya implementasi dan biaya

operasional yang diperlukan dalam menjalankan konsep perbaikan yang diusulkan. Kemudian, akan dilakukan pemilihan *baseline* dari salah satu konsep untuk dibandingkan dengan konsep lainnya. *Baseline* yang dipilih bisa merupakan konsep yang seharusnya sudah diterapkan atau konsep yang sudah diterapkan oleh kompetitor. Setelah itu dilakukan penilaian antar konsep alternatif pada matriks evaluasi. Konsep dengan nilai positif terkecil dan nilai negatif terbesar akan dipertimbangkan untuk dihilangkan dari pengolahan data selanjutnya. Selain itu, konsep terbaik pada pengolahan data pertama ini akan dijadikan *baseline* dalam pengolahan data selanjutnya.

Pengolahan data selanjutnya menggunakan konsep baru yang merupakan penggabungan dari beberapa konsep yang masih tersisa. Kemudian konsep baru tersebut akan dibandingkan dengan *baseline* untuk mendapatkan konsep terbaik yang akan diimplementasikan sebagai konsep perbaikan.

3.2.7 Penarikan Kesimpulan dan Saran

Langkah terakhir pada penelitian ini adalah melakukan penarikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan dibuat berdasarkan tujuan yang sudah dinyatakan di awal. Sementara itu, saran yang diberikan merupakan saran perbaikan hasil pengerjaan Metode Pugh dengan penilaian terbaik untuk dapat diimplementasikan oleh Trans Sarbagita dalam upaya peningkatan pelayanan jasa.

BAB 4

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini dijelaskan mengenai data-data yang dibutuhkan dalam penelitian. Data-data yang ada dikumpulkan melalui observasi dan penelitian sebelumnya, kemudian dilakukan pengolahan data yang menjadi *input* dalam pengerjaan bab selanjutnya.

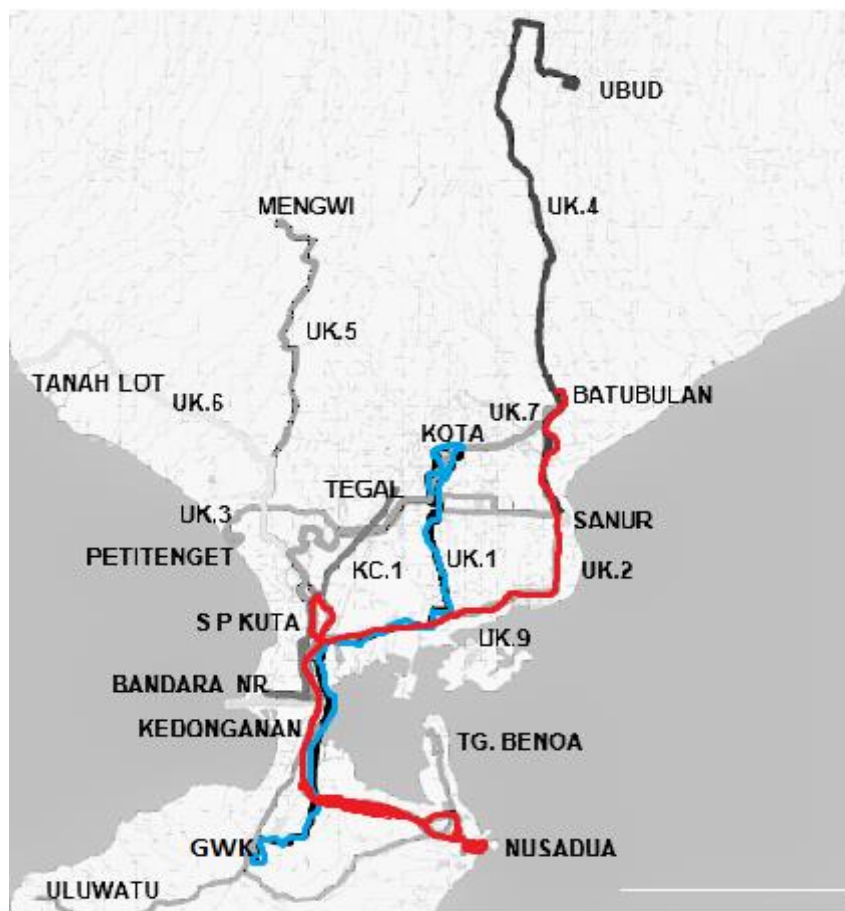
4.1 Gambaran Umum Trans Sarbagita

Trans Sarbagita merupakan angkutan umum berjenis *Bus Transit Rapid* (BRT) yang terdapat di kawasan metropolitan Bali, yakni Sarbagita (Denpasar, Badung, Gianyar, Tabanan). Sistem ini beroperasi sejak 18 Agustus 2011 dengan melayani 1 koridor, yaitu koridor dengan rute Batubulan – Nusa Dua. Sampai pertengahan tahun 2016 ini, Trans Sarbagita baru melayani 2 koridor, dengan 1 koridor yang lain melayani rute Kota Denpasar – Garuda Wisnu Kencana (GWK). Padahal jika dilihat dalam master plan Trans Sarbagita, seharusnya Trans Sarbagita sudah mampu melayani 11 koridor sampai pada tahun 2016. Terdapat beberapa kendala dalam melaksanakan *master plan* yang telah dirancang, salah satu yang paling utama adalah permasalahan biaya. Biaya dalam operasional Trans Sarbagita menggunakan APBD sehingga jumlah dana yang didapatkan belum tentu sesuai dengan dana yang dibutuhkan.

Trans Sarbagita memberlakukan 2 jenis tiket, yaitu tiket untuk kategori pelajar/mahasiswa dan kategori dewasa. Harga tiket untuk sekali perjalanan adalah Rp 3.500,00 untuk kategori dewasa dan Rp 2.500,00 untuk kategori pelajar/mahasiswa. Dalam *master plan* Trans Sarbagita, diharapkan angkutan ini dapat melayani total 17 rute sebagai berikut:

- Koridor 1: Kota – GWK
- Koridor 2: Batubulan – Nusa Dua
- Koridor 3: Sanur – Renon – Petitenget (Tahap Rencana)
- Koridor 4: Batubulan – Gatot Subroto – Bandara (Tahap Rencana)

- Koridor 5: Sanur – Kedewatan – Ubud (Tahap Rencana)
- Koridor 6: Mengwi – Kota – Pelabuhan Benoa (Tahap Rencana)
- Koridor 7: Tabanan – Mengwi – Bandara (Tahap Rencana)
- Koridor 8: Sentral Parkir Kuta – Tanah Lot (Tahap Rencana)
- Koridor 9: Batubulan – Kota – Sentral Parkir (Tahap Rencana)
- Koridor 10: Sanur – Bandara – Nusa Dua (Tahap Rencana)
- Koridor 11: Mahendradatta – Sanur – Lebih (Tahap Rencana)
- Koridor 12: Sanur – Kota – Canggu (Tahap Rencana)
- Koridor 13: Gianyar – Mengwi – Tabanan (Tahap Rencana)
- Koridor 14: Ubung – Buluh Indah – Sentral Parkir Kuta (Tahap Rencana)
- Koridor 15: Mengwi – Dalung – Batubulan (Tahap Rencana)
- Koridor 16: Tegal – Mambal (Tahap Rencana)
- Koridor 17: Mengwi – Darmasaba – Batubulan (Tahap Rencana)



Gambar 4.1 Rute Koridor 1 dan 2 Trans Sarbagita

Pada Gambar 4.1 dapat dilihat 2 koridor Trans Sarbagita yang sudah beroperasi, dimana koridor 1 digambarkan dengan warna biru sedangkan koridor 2 digambarkan dengan warna merah. Waktu pelayanan Trans Sarbagita pada 2 koridor tersebut yaitu setiap hari, mulai pukul 05.00 sampai pukul 21.00. Bus ini memiliki standar pelayanan dalam melayani penumpang, di antaranya yaitu *headway* keberangkatan antar bus selama 15 menit dan waktu berhenti di setiap halte adalah maksimum 1 menit. Kecepatan bus rata-rata adalah 20 km/jam, dengan kecepatan di dalam kota maksimal 40 km/jam dan kecepatan maksimum di luar kota adalah 50 km/jam. Dengan kecepatan seperti itu, diharapkan penumpang dapat merasa nyaman dalam menggunakan Trans Sarbagita.

4.2 Identifikasi Atribut

Sebelum melakukan penyebaran kuesioner, terlebih dahulu dilakukan identifikasi terhadap atribut penilaian pelayanan jasa Bus Trans Sarbagita. Proses melakukan identifikasi atribut pelayanan jasa ini dilakukan dikarenakan Trans Sarbagita tidak mempunyai standar atribut pelayanan jasa. Kemudian, atribut ini nantinya akan digunakan untuk mengukur nilai ekspektasi dan persepsi penumpang terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh Bus Trans Sarbagita, serta untuk melihat tingkat kepentingan atribut tersebut menurut penumpang. Identifikasi atribut pelayanan jasa dilakukan dengan melakukan wawancara langsung dengan penumpang, diskusi dengan manajemen Trans Sarbagita, dan membaca studi literatur tentang atribut pelayanan jasa yang harus ada pada angkutan transportasi umum berupa bus. Studi literatur yang digunakan dalam melakukan identifikasi atribut adalah jurnal-jurnal yang dibuat oleh Craig Morton, James Liou, dan Anjali Awasthi. Pada saat melakukan seleksi dalam menentukan atribut apa saja yang akan digunakan, seluruh daftar atribut jasa akan dibuat dalam satu tabel dimana pada saat pengambilan keputusan, tanda (√) berarti dipilih sedangkan tanda (X) berarti ditolak. Berikut merupakan proses dalam penentuan atribut pelayanan jasa yang akan digunakan dalam melakukan evaluasi pada Trans Sarbagita:

Tabel 4.1 Proses Pemilihan Atribut Pelayanan Jasa Trans Sarbagita

No	Atribut	Morton (2016)	Liou (2014)	Awasthi (2011)	Keputusan	Alasan Dipilih/Ditolak
1	Kebersihan Bus	√			√	Terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 10 Tahun 2012
2	Penampilan Pramujasa			√	√	Memberikan kenyamanan secara tidak langsung kepada penumpang
3	Pelayanan Stabil	√			X	Atribut tidak terdefinisi dengan jelas
4	Tingkat Suhu Dalam Bus				√	Sesuai dengan hasil pengamatan awal
5	Tingkat Bau Dalam Bus				√	Sesuai dengan hasil pengamatan awal
6	Kenyamanan Tempat Duduk Bus	√			√	Terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 10 Tahun 2012
7	Kenyamanan Tempat Duduk Halte				√	Sesuai dengan hasil pengamatan awal
8	Harga Tiket	√		√	√	Terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 10 Tahun 2012
9	Waktu Tunggu	√		√	√	Terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 10 Tahun 2012
10	Ketepatan Waktu	√	√	√	X	Tidak terdapat waktu kedatangan pada setiap halte
11	Kemiringan Tangga Halte				√	Sesuai dengan hasil pengamatan awal
12	Kemampuan Pramujasa Menjawab Pertanyaan Penumpang				√	Memberikan kenyamanan secara tidak langsung kepada penumpang
13	Kemudahan Mendapatkan Informasi	√	√		√	Terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 10 Tahun 2012

Tabel 4.2 Proses Pemilihan Atribut Pelayanan Jasa Trans Sarbagita (Lanjutan)

No	Atribut	Morton (2016)	Liou (2014)	Awasthi (2011)	Keputusan	Alasan Dipilih/Ditolak
14	Keamanan Dalam Bus	√	√	√	√	Terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 10 Tahun 2012
15	Keamanan di Halte		√	√	√	Terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 10 Tahun 2012
16	Supir Mengemudi Sesuai Aturan		√	√	√	Terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 10 Tahun 2012
17	Lampu Halte Tidak Sering Mati				√	Sesuai dengan hasil pengamatan awal
18	Kecepatan Pramujasa Merespon Penumpang			√	√	Memberikan kenyamanan secara tidak langsung kepada penumpang
19	Mudahnya Berpindah Transportasi	√			X	Tidak terdapat angkutan pengumpan
20	Kesopanan Pramujasa		√		√	Memberikan kenyamanan secara tidak langsung kepada penumpang
21	Keramahan Pramujasa			√	√	Memberikan kenyamanan secara tidak langsung kepada penumpang
22	Kesediaan Menangani Keluhan		√		√	Terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 10 Tahun 2012
23	Ketanggapan Pramujasa Menyambut Penumpang Datang				√	Sesuai dengan hasil pengamatan awal
24	Kesediaan Pramujasa Menghafal Tujuan Penumpang				√	Sesuai dengan hasil pengamatan awal
25	Kesediaan Memenuhi Penumpang Berkebutuhan Khusus				√	Sesuai dengan hasil pengamatan awal
26	Kinerja Penjaga di Bus			√	X	Belum diterapkan oleh Trans Sarbagita
27	Kinerja Penjaga di Halte			√	X	Belum diterapkan oleh Trans Sarbagita

Setelah mempertimbangkan pendapat penumpang, diskusi dengan pihak Trans Sarbagita, dan melihat beberapa referensi dari literatur yang sudah ada tentang atribut pelayanan jasa pada angkutan transportasi umum, maka dibuatlah atribut pelayanan jasa Bus Trans Sarbagita. Berikut merupakan atribut pelayanan jasa yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 4.3 Atribut Pelayanan Jasa Trans Sarbagita

No	Dimensi	Atribut
1	<i>Tangibles</i>	Kebersihan Bus
2		Penampilan Pramujasa
3		Tingkat Suhu Dalam Bus
4		Tingkat Bau Dalam Bus
5		Kenyamanan Tempat Duduk Bus
6		Kenyamanan Tempat Duduk Halte
7	<i>Reliability</i>	Harga Tiket
8		Waktu Tunggu Bus
9		Kemiringan Tangga Halte
10		Kemampuan Pramujasa Menjawab Pertanyaan Penumpang
11		Kemudahan Mendapatkan Informasi
12	<i>Assurance</i>	Rasa Aman di Bus
13		Rasa Aman di Halte
14		Supir mengemudi Sesuai Aturan
15		Lampu Halte Tidak Sering Mati
16	<i>Responsiveness</i>	Kecepatan Pramujasa Merespon Penumpang
17		Kesediaan Pramujasa Menghadapi Keluhan Penumpang
18		Ketanggapan Pramujasa Menyambut Penumpang Datang
19	<i>Emphaty</i>	Keramahan Pramujasa Melayani Penumpang
20		Kesopanan Pramujasa Melayani Penumpang
21		Kesediaan Pramujasa Menghafal Tujuan Penumpang
22		Kesediaan Trans Sarbagita Memenuhi Penumpang Berkebutuhan Khusus

4.3 Penyebaran Kuesioner

Kuesioner akan disusun berdasarkan atribut-atribut pelayanan yang telah diidentifikasi pada subbab sebelumnya. Setelah kuesioner selesai disusun,

dilakukan validasi kepada pihak Trans Sarbagita untuk memastikan kuesioner yang disebar sudah sesuai dengan kondisi pelayanan saat ini. Setelah mendapat persetujuan, kuesioner tersebut kemudian disebar kepada responden yang merupakan penumpang Bus Trans Sarbagita maupun pihak manajemen Bus Trans Sarbagita. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 bagian, yaitu:

- Bagian I, merupakan bagian yang digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik berupa data demografi penumpang.
- Bagian II, merupakan bagian yang digunakan untuk mengetahui ekspektasi, persepsi, serta tingkat kepentingan suatu atribut jasa menurut penumpang.

Kuesioner yang akan disebar kepada penumpang Trans Sarbagita akan disebar dengan kepada responden dengan menggunakan Rumus Slovin. Dari rumus tersebut dapat diketahui jumlah responden minimal yang diperlukan sehingga penyebaran kuesioner akan mengikuti hasil perhitungan tersebut. Selain itu, metode penyebaran kuesioner akan dilakukan dengan 2 cara, yaitu secara *offline* dan *online*. Penyebaran kuesioner secara *offline* dilakukan dengan memberikan kuesioner secara langsung kepada penumpang di dalam bus maupun penumpang yang sedang menunggu bus di halte. Sementara itu, penyebaran *online* dilakukan dengan bantuan *google form* untuk membuat kuesioner dan kemudian akan disebar kepada masyarakat yang telah pernah menggunakan jasa Trans Sarbagita.

4.4 Data Responden

Data kuesioner didapatkan dari responden yang merupakan penumpang Bus Trans Sarbagita. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung di halte maupun di dalam Bus Trans Sarbagita. Dalam melakukan penyebaran kuesioner ini, jumlah kuesioner minimum yang dibutuhkan dapat dihitung berdasarkan rumus Slovin.

4.4.1 Uji Kecukupan Data

Perhitungan jumlah responden minimal yang diperlukan dalam penelitian akan dihitung dengan menggunakan Rumus Slovin. Pada perhitungan ini, jumlah populasi yang digunakan adalah jumlah penumpang Bus Trans Sarbagita koridor 1

pada tahun 2015. Sedangkan, nilai toleransi *error* yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,1. Berikut merupakan hasil perhitungan uji kecukupan data:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots\dots\dots(4.1)$$

Dimana:

n = Jumlah sampel minimum
N = Jumlah populasi
e = toleransi *error*

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan toleransi *error* 0.1, maka jumlah sampel minimum yang dibutuhkan yaitu:

$$n = \frac{285.335}{1 + 285.335 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{285.335}{2854,35}$$

$$n \approx 100$$

Dari hasil perhitungan, dapat diketahui bahwa jumlah sampel minimum yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sejumlah 100 sampel. Oleh karena itu, dilakukan penyebaran kuesioner untuk memenuhi kebutuhan sampel. Dari hasil penyebaran kuesioner tersebut, didapatkan data sampel sejumlah 113 responden dengan data responden yang dapat diolah untuk pengolahan subbab selanjutnya adalah 110 responden. 110 data ini kemudian diolah menjadi data deskriptif dan digunakan untuk mengukur gap antara ekspektasi dan harapan terhadap pelayanan jasa Bus Trans Sarbagita.

4.4.2 Uji Validitas Data

Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui atribut mana yang valid (ukuran seberapa akurat suatu alat tes melakukan fungsi ukurnya) dan dapat digunakan di dalam pengolahan data. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui

apakah responden yang mengisi kuesioner mengerti akan pertanyaan-pertanyaan yang ada di dalam kuesioner, sehingga jawaban yang diberikan oleh responden benar-benar merepresentasikan responden yang ada.

Uji ini menggunakan *software* Excel untuk membantu dalam melakukan perhitungan. Jika nilai dari r hitung $>$ r tabel, maka atribut pelayanan jasa tersebut dapat dikatakan valid. Dari tabel R, dapat diketahui bahwa nilai r tabel untuk jumlah responden sebanyak 110 responden adalah 0,1874. Oleh karena itu, untuk setiap atribut dengan nilai r hitung lebih besar daripada 0,1874 berarti merupakan atribut yang valid. Tetapi, jika terdapat atribut pelayanan yang memiliki nilai r hitung di bawah 0,1874 berarti atribut tersebut tidak valid dan dapat dikeluarkan dalam pengolahan data selanjutnya. Hasil dari perhitungan uji validitas semua atribut pelayanan jasa untuk setiap tingkat ekspektasi, persepsi, dan kepentingan dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Tingkat Ekspektasi

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan	No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0.4855	0.1874	Valid	12	0.7797	0.1874	Valid
2	0.6009	0.1874	Valid	13	0.7777	0.1874	Valid
3	0.5478	0.1874	Valid	14	0.7869	0.1874	Valid
4	0.7263	0.1874	Valid	15	0.7395	0.1874	Valid
5	0.5985	0.1874	Valid	16	0.7682	0.1874	Valid
6	0.6895	0.1874	Valid	17	0.7741	0.1874	Valid
7	0.6934	0.1874	Valid	18	0.7461	0.1874	Valid
8	0.7537	0.1874	Valid	19	0.8006	0.1874	Valid
9	0.7529	0.1874	Valid	20	0.7443	0.1874	Valid
10	0.8112	0.1874	Valid	21	0.6569	0.1874	Valid
11	0.8443	0.1874	Valid	22	0.7063	0.1874	Valid

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Tingkat Persepsi

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan	No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0.4287	0.1874	Valid	12	0.5442	0.1874	Valid
2	0.6251	0.1874	Valid	13	0.6501	0.1874	Valid
3	0.4090	0.1874	Valid	14	0.6346	0.1874	Valid
4	0.5147	0.1874	Valid	15	0.5612	0.1874	Valid
5	0.4174	0.1874	Valid	16	0.7118	0.1874	Valid
6	0.5780	0.1874	Valid	17	0.7110	0.1874	Valid
7	0.4165	0.1874	Valid	18	0.7228	0.1874	Valid
8	0.6053	0.1874	Valid	19	0.7323	0.1874	Valid
9	0.5831	0.1874	Valid	20	0.6821	0.1874	Valid
10	0.7381	0.1874	Valid	21	0.5511	0.1874	Valid
11	0.6579	0.1874	Valid	22	0.6737	0.1874	Valid

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan	No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0.5038	0.1874	Valid	12	0.6270	0.1874	Valid
2	0.4637	0.1874	Valid	13	0.7077	0.1874	Valid
3	0.3781	0.1874	Valid	14	0.6950	0.1874	Valid
4	0.6045	0.1874	Valid	15	0.6888	0.1874	Valid
5	0.4952	0.1874	Valid	16	0.7336	0.1874	Valid
6	0.4553	0.1874	Valid	17	0.7515	0.1874	Valid
7	0.7075	0.1874	Valid	18	0.7515	0.1874	Valid
8	0.6646	0.1874	Valid	19	0.7288	0.1874	Valid
9	0.6465	0.1874	Valid	20	0.6884	0.1874	Valid
10	0.7318	0.1874	Valid	21	0.6430	0.1874	Valid
11	0.7855	0.1874	Valid	22	0.6289	0.1874	Valid

Dari Tabel 4.4, Tabel 4.5, dan Tabel 4.6 dapat dilihat hasil dari uji validitas yang telah dilakukan. Pada ketiga tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh atribut pelayanan jasa valid karena semua r hitung memiliki nilai di atas 0,1874. Oleh karena itu, tidak ada atribut pelayanan yang dihapus dan semua atribut dapat digunakan dalam pengolahan data pada subbab selanjutnya.

4.4.3 Uji Reliabilitas Data

Langkah selanjutnya yang dilakukan dalam pengolahan data adalah uji reliabilitas, dimana data yang digunakan merupakan seluruh data yang valid berdasarkan hasil uji validitas. Uji reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya dan dapat diandalkan. *Reliable* yang dimaksud disini adalah responden dapat memberikan jawaban yang konsisten terhadap pertanyaan yang diberikan di dalam kuesioner.

Suatu data harus memiliki nilai $\alpha > 0,7$ supaya suatu data tersebut dapat dikatakan *reliable*. Jika hasil yang didapatkan memiliki nilai $\alpha > 0,7$ maka data tersebut *reliable*. Tetapi, jika hasil yang didapatkan memiliki nilai $\alpha < 0,7$ maka perlu untuk melakukan penyebaran kuesioner ulang. Berikut ini merupakan hasil dari uji reliabilitas untuk setiap tingkat ekspektasi, persepsi, dan kepentingan:

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Ekspektasi

		N	%
Cases	Valid	110	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	110	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.955	22

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi

		N	%
Cases	Valid	110	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	110	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	22

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

		N	%
Cases	Valid	110	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	110	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	22

Berdasarkan Tabel 4.7, Tabel 4.8, dan Tabel 4.9 dapat dilihat hasil uji reliabilitas untuk setiap tingkatan. Pada Tabel 4.7 dapat diketahui nilai *alpha* untuk tingkat ekspektasi adalah 0,955. Sedangkan, pada Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa nilai *alpha* untuk tingkat persepsi adalah 0,913. Terakhir, pada Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa nilai *alpha* untuk tingkat kepentingan adalah 0,931. Dari ketiga hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa data bersifat *reliable* karena seluruh data memiliki nilai *alpha* > 0,7. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari 110 responden yang mengisi kuesioner, seluruh responden dapat memberikan jawaban yang konsisten untuk 23 atribut pelayanan jasa yang digunakan dalam kuesioner.

4.4.4 Data Hasil Kuesioner Responden

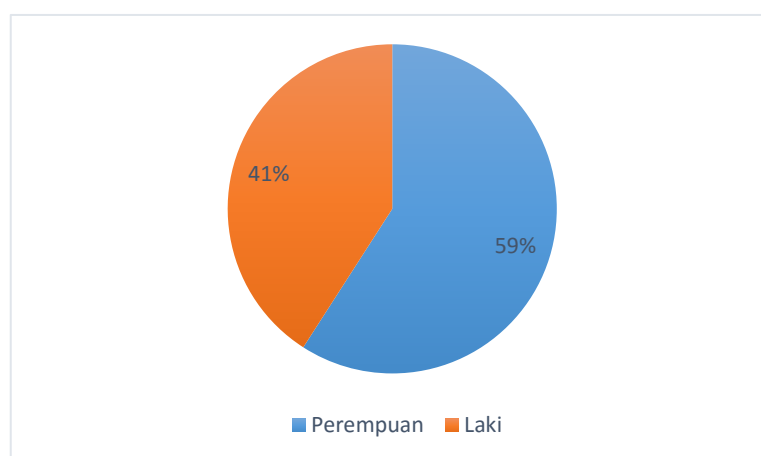
Data hasil kuesioner yang telah disebar dapat dibagi menjadi 2 bagian, yaitu data demografi responden dan data penilaian tingkat ekspektasi dan harapan.

4.4.4.1 Data Demografi Responden

Pada bagian ini, demografi responden akan dibagi menjadi jenis kelamin (*gender*), usia, dan pekerjaan.

1. Gender

Dari Gambar 4.2 dapat dilihat bahwa mayoritas responden yang mengisi kuesioner atribut pelayanan jasa adalah perempuan dengan persentase 59%, yaitu sejumlah 65 orang responden. Sementara itu, sisanya merupakan responden laki-laki dengan persentase 41% atau sejumlah 45 orang responden.

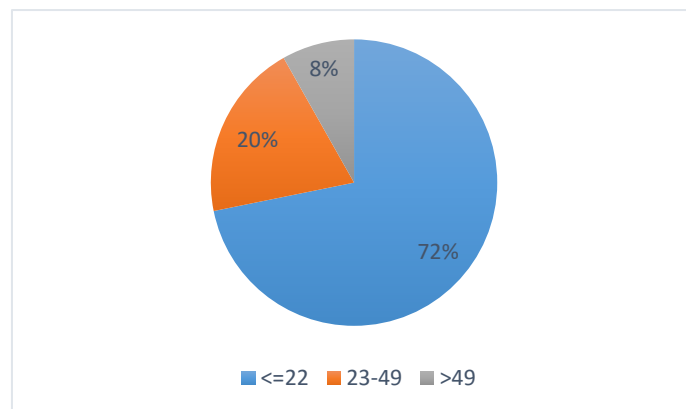


Gambar 4.2 Data Statistik Responden Berdasarkan Gender

2. Usia

Berdasarkan Gambar 4.3 dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang menaiki Bus Trans Sarbagita adalah responden dengan usia di bawah 22 tahun berjumlah 79 orang dengan jumlah persentase mencapai 72%. Usia responden yang terbanyak kedua merupakan responden yang memiliki usia produktif pada rentang 23-49 tahun berjumlah 22 orang dengan jumlah persentase 20%. Sedangkan, responden yang memiliki usia di atas 49 tahun memiliki persentase 8% dengan

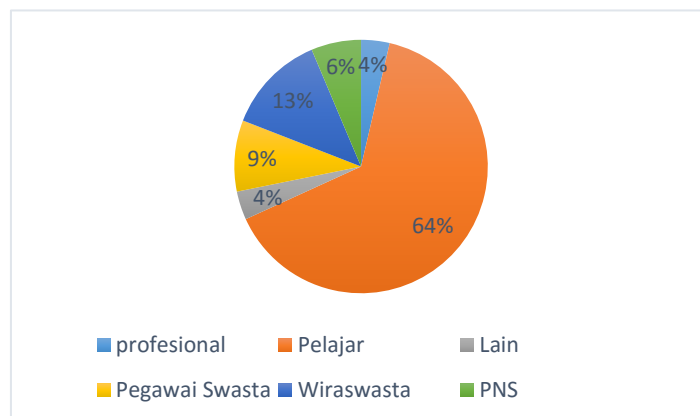
jumlah responden yaitu 9 orang. Berikut ini disajikan data statistik demografi responden berdasarkan usia.



Gambar 4.3 Data Statistik Responden Berdasarkan Usia

3. Pekerjaan

Dari Gambar 4.4 dapat diketahui persebaran pekerjaan responden yang telah mengisi kuesioner.



Gambar 4.4 Data Statistik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari seluruh responden, mayoritas responden didominasi oleh pelajar baik itu pelajar sekolah ataupun mahasiswa. Sementara itu, 3 besar jenis pekerjaan yang mendominasi responden sebagai penumpang Bus Trans Sarbagita adalah orang-orang yang memiliki profesi sebagai pelajar, wiraswasta, dan pegawai swasta. Pada urutan teratas terdapat orang-orang yang berprofesi sebagai pelajar dengan

persentase mencapai 64% atau sejumlah 71 orang. Responden terbanyak kedua setelah pelajar adalah responden yang bekerja sebagai wiraswasta dengan persentase yaitu 13% atau berjumlah 14 orang yang kemudian disusul oleh responden yang bekerja sebagai pegawai swasta dengan jumlah 10 orang atau memiliki persentase sebesar 9%.

4.4.4.2 Data Tingkat Persepsi dan Ekspektasi Responden

Data tingkat persepsi dan ekspektasi penumpang Bus Trans Sarbagita didapatkan dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung kepada penumpang di dalam bus maupun dengan melakukan penyebaran kuesioner secara online. Berikut ini akan diperlihatkan hasil kuesioner dalam bentuk rata-rata nilai untuk setiap tingkat ekspektasi, persepsi, serta kepentingan seperti berikut:

Tabel 4.10 Hasil Pengolahan Kuesioner

No	Dimensi	Atribut	Persepsi	Ekspektasi	Kepentingan
1	<i>Tangibles</i>	Kebersihan Bus	3.372	4.636	4.691
2		Penampilan Pramujasa	3.549	4.382	4.245
3		Tingkat Suhu Dalam Bus	3.540	4.655	4.700
4		Tingkat Bau Dalam Bus	3.398	4.518	4.573
5		Kenyamanan Tempat Duduk Bus	3.708	4.645	4.736
6		Kenyamanan Tempat Duduk Halte	2.788	4.573	4.591
7	<i>Reliability</i>	Harga Tiket	4.212	4.655	4.673
8		Waktu Tunggu Bus	2.619	4.536	4.745
9		Kemiringan Tangga Halte	3.230	4.145	4.000
10		Kemampuan Pramujasa Menjawab Pertanyaan Penumpang	3.442	4.373	4.273
11		Kemudahan Mendapatkan Informasi	3.221	4.400	4.336

Tabel 4.11 Hasil Pengolahan Kuesioner (Lanjutan)

No	Dimensi	Atribut	Persepsi	Ekspektasi	Kepentingan
12	<i>Assurance</i>	Rasa Aman di Bus	3.743	4.700	4.791
13		Rasa Aman di Halte	3.186	4.591	4.727
14		Supir mengemudi Sesuai Aturan	3.496	4.718	4.755
15		Lampu Halte Tidak Sering Mati	2.743	4.582	4.545
16	<i>Responsiveness</i>	Kecepatan Pramujasa Merespon Penumpang	3.522	4.445	4.391
17		Kesediaan Pramujasa Menghadapi Keluhan Penumpang	3.381	4.482	4.345
18		Ketanggapan Pramujasa Menyambut Penumpang Datang	3.504	4.473	4.400
19	<i>Emphaty</i>	Keramahan Pramujasa Melayani Penumpang	3.522	4.609	4.545
20		Kesopanan Pramujasa Melayani Penumpang	3.673	4.591	4.600
21		Kesediaan Pramujasa Menghafal Tujuan Penumpang	3.858	4.564	4.573
22		Kesediaan Trans Sarbagita Memenuhi Penumpang Berkebutuhan Khusus	3.345	4.636	4.718

4.5 Perhitungan Nilai Gap Ekspektasi dan Persepsi

Tahap pengolahan data dimulai dengan menghitung celah yang ada (gap). Untuk menghitung gap, dilakukan penyebaran kuesioner terlebih dahulu seperti yang sudah dijelaskan pada subbab sebelumnya. Setelah itu, perlu untuk dihitung rata-rata nilai yang dihasilkan pada setiap atribut untuk tingkat ekspektasi maupun tingkat persepsi. Gap akan didapatkan dengan menghitung selisih antara nilai tingkat ekspektasi dan nilai tingkat persepsi. Hasil perhitungan gap dapat dilihat seperti di bawah ini.

Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Gap Persepsi dan Ekspektasi

No	Dimensi	Atribut	Persepsi	Ekspektasi	Gap
1	<i>Tangibles</i>	Kebersihan Bus	3.372	4.636	-1.265
2		Penampilan Pramujasa	3.549	4.382	-0.833
3		Tingkat Suhu Dalam Bus	3.540	4.655	-1.115
4		Tingkat Bau Dalam Bus	3.398	4.518	-1.120
5		Kenyamanan Tempat Duduk Bus	3.708	4.645	-0.937
6		Kenyamanan Tempat Duduk Halte	2.788	4.573	-1.785
7	<i>Reliability</i>	Harga Tiket	4.212	4.655	-0.442
8		Waktu Tunggu Bus	2.619	4.536	-1.917
9		Kemiringan Tangga Halte	3.230	4.145	-0.915
10		Kemampuan Pramujasa Menjawab Pertanyaan Penumpang	3.442	4.373	-0.930
11		Kemudahan Mendapatkan Informasi	3.221	4.400	-1.179
12	<i>Assurance</i>	Rasa Aman di Bus	3.743	4.700	-0.957
13		Rasa Aman di Halte	3.186	4.591	-1.405
14		Supir mengemudi Sesuai Aturan	3.496	4.718	-1.223
15		Lampu Halte Tidak Sering Mati	2.743	4.582	-1.838

Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Gap Persepsi dan Ekspektasi (Lanjutan)

No	Dimensi	Atribut	Persepsi	Ekspektasi	Gap
16	Responsiveness	Kecepatan Pramujasa Merespon Penumpang	3.522	4.445	-0.923
17		Kesediaan Pramujasa Menghadapi Keluhan Penumpang	3.381	4.482	-1.101
18		Ketanggapan Pramujasa Menyambut Penumpang Datang	3.504	4.473	-0.968
19	Emphaty	Keramahan Pramujasa Melayani Penumpang	3.522	4.609	-1.087
20		Kesopanan Pramujasa Melayani Penumpang	3.673	4.591	-0.918
21		Kesediaan Pramujasa Menghafal Tujuan Penumpang	3.858	4.564	-0.705
22		Kesediaan Trans Sarbagita Memenuhi Penumpang Berkebutuhan Khusus	3.345	4.636	-1.291

Dari hasil perhitungan gap antara nilai rata-rata persepsi dan ekspektasi pada Tabel 4.12 dan Tabel 4.13 dapat dilihat bahwa gap tertinggi terletak pada atribut waktu tunggu bus, diikuti dengan atribut lampu halte tidak sering mati, dan atribut kenyamanan tempat duduk halte.

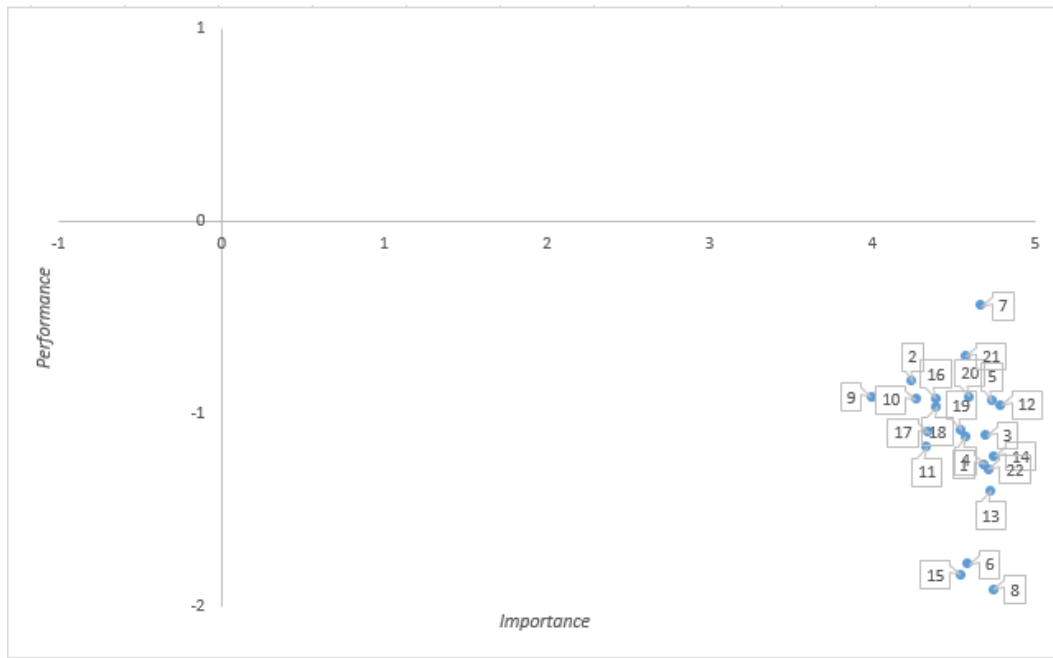
4.6 Importance-Performance Analysis (IPA)

Pada subbab ini akan dilakukan plot diagram IPA untuk mengetahui atribut mana yang akan difokuskan untuk dilakukan perbaikan. IPA memerlukan 2 variabel yang perlu menjadi *input* dalam pembuatan diagram, yaitu tingkat performansi dan tingkat kepentingan. Tingkat performansi didapatkan dari nilai gap yang didapatkan antara selisih nilai persepsi dan ekspektasi, sedangkan tingkat kepentingan didapatkan dari nilai rata-rata kepentingan setiap atribut menurut penumpang berdasarkan kuesioner yang sudah disebar sebelumnya. Berikut ini akan ditampilkan nilai performansi dan kepentingan masing-masing atribut:

Tabel 4.14 Hasil Rekap Nilai *Importance* dan *Performance*

No	Dimensi	Atribut	Importance	Performance
1	Tangibles	Kebersihan Bus	4.691	-1.265
2		Penampilan Pramujasa	4.245	-0.833
3		Tingkat Suhu Dalam Bus	4.700	-1.115
4		Tingkat Bau Dalam Bus	4.573	-1.120
5		Kenyamanan Tempat Duduk Bus	4.736	-0.937
6		Kenyamanan Tempat Duduk Halte	4.591	-1.785
7	Reliability	Harga Tiket	4.673	-0.442
8		Waktu Tunggu Bus	4.745	-1.917
9		Kemiringan Tangga Halte	4.000	-0.915
10		Kemampuan Pramujasa Menjawab Pertanyaan Penumpang	4.273	-0.930
11		Kemudahan Mendapatkan Informasi	4.336	-1.179
12	Assurance	Rasa Aman di Bus	4.791	-0.957
13		Rasa Aman di Halte	4.727	-1.405
14		Supir mengemudi Sesuai Aturan	4.755	-1.223
15		Lampu Halte Tidak Sering Mati	4.545	-1.838
16	Responsiveness	Kecepatan Pramujasa Merespon Penumpang	4.391	-0.923
17		Kesediaan Pramujasa Menghadapi Keluhan Penumpang	4.345	-1.101
18		Ketanggapan Pramujasa Menyambut Penumpang Datang	4.400	-0.968
19	Emphaty	Keramahan Pramujasa Melayani Penumpang	4.545	-1.087
20		Kesopanan Pramujasa Melayani Penumpang	4.600	-0.918
21		Kesediaan Pramujasa Menghafal Tujuan Penumpang	4.573	-0.705
22		Kesediaan Trans Sarbagita Memenuhi Penumpang Berkebutuhan Khusus	4.718	-1.291

Dapat dilihat bahwa Tabel 4.14 sudah memiliki seluruh variabel yang diperlukan untuk menjadi input pembuatan diagram IPA. Berikut ini merupakan hasil diagram IPA berdasarkan data yang ada pada Tabel 4.14:



Gambar 4.5 Diagram *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan hasil yang didapatkan pada Gambar 4.5 dapat dilihat bahwa seluruh atribut pelayanan jasa berada pada kuadran II. Hal ini tentu harus ditinjau kembali dikarenakan seluruh atribut pelayanan jasa berada pada kuadran II, sehingga perlu mencari kembali atribut pelayanan jasa prioritas perbaikan pada kuadran tersebut. Hal ini perlu dilakukan karena Trans Sarbagita perlu mencari permasalahan yang paling utama untuk bisa mendapatkan hasil yang terbaik. Atribut prioritas perbaikan akan dipilih dengan melihat atribut dengan performansi yang paling rendah dan memiliki kepentingan yang tinggi. Jika dilihat, maka atribut yang akan dijadikan prioritas dalam melakukan perbaikan adalah atribut dengan nomer 1, 6, 8, 13, 14, 15, dan 22.

4.7 Pugh

Pada tahap ini akan dijelaskan mengenai pengerjaan metode Pugh sebagai metode perbaikan terhadap masalah yang telah didapatkan pada IPA. Atribut yang termasuk dalam kuadran II IPA adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15 Atribut Pelayanan Jasa Prioritas Perbaikan

No	Dimensi	Atribut
1	<i>Tangibles</i>	Kebersihan Bus
6		Kenyamanan Tempat Duduk Halte
8	<i>Reliability</i>	Waktu Tunggu Bus
13	<i>Assurance</i>	Rasa Aman di Halte
14		Supir mengemudi Sesuai Aturan
15		Lampu Halte Tidak Sering Mati
22	<i>Emphaty</i>	Kesediaan Trans Sarbagita Memenuhi Penumpang Berkebutuhan Khusus

Dari daftar permasalahan yang terdapat pada Tabel 4.15 kemudian dibentuklah *concept generation* atau perumusan konsep alternatif terhadap permasalahan yang ada. Konsep alternatif yang dapat diberikan terhadap untuk menyelesaikan permasalahan di atas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16 Konsep Alternatif Perbaikan

Konsep	Keterangan
Konsep 1	penyediaan tempat sampah di setiap bus
Konsep 2	mengganti kursi halte
Konsep 3	Pembuatan jadwal keberangkatan untuk masing-masing halte
Konsep 4	penyediaan pengawas di setiap halte
Konsep 5	penyediaan layanan pengaduan pada setiap bus
Konsep 6	menambah kursi prioritas

Konsep 1 merupakan penyediaan tempat sampah pada setiap bus. Konsep perbaikan ini menjawab atribut pelayanan jasa kebersihan bus. Konsep ini rencananya akan membutuhkan 2 tempat sampah pada setiap bus yang akan diletakkan pada bagian depan dan belakang bus. Tempat sampah yang akan

digunakan rencananya berukuran kecil dan menggunakan bahan yang tidak mudah rusak.

Konsep 2 merupakan perbaikan dengan cara mengganti kursi halte. Perbaikan ini dilakukan karena karena kursi eksisting menggunakan bahan baja *hollow* dengan jarak antar baja yang cukup lebar sehingga sangat tidak nyaman untuk digunakan. Kursi halte yang diusulkan terbuat dari bahan baja umum dengan jarak antar baja sangat rapat, sehingga nyaman untuk digunakan.

Konsep 3 adalah pembuatan jadwal keberangkatan dari masing-masing halte. Perbaikan ini menjawab perbaikan atribut pelayanan waktu tunggu bus. Dalam konsep ini, rencananya akan dibuat jadwal keberangkatan yang pasti dari setiap halte. Sehingga, jika bus datang terlambat saat mencapai halte pemberhentian terakhir tidak menggunakan standar awal yang berhenti selama 15 menit, melainkan jika sudah waktunya berangkat maka bus tersebut harus berangkat.

Konsep perbaikan selanjutnya adalah konsep 4 yaitu penyediaan pengawas pada setiap halte. Konsep ini menjawab perbaikan untuk 2 atribut pelayanan jasa, yaitu rasa aman pada halte dan lampu halte tidak sering mati. Pengawas yang disediakan pada setiap halte rencananya akan menjaga suasana kondusif dan keamanan penumpang pada halte. Selain itu, pengawas pada halte juga berfungsi untuk melakukan inspeksi pada fasilitas halte seperti lampu halte mati, atap rusak, dan sebagainya. Pengawas pada halte rencananya akan dibagi menjadi 2 *shift* untuk menjaga fokus masing-masing pengawas.

Konsep yang kelima adalah penyediaan layanan pengaduan pada setiap bus. Konsep ini akan melakukan perbaikan pada atribut pelayanan jasa supir mengemudi sesuai aturan. Rencananya pada konsep ini, pada setiap karcis yang diterima oleh penumpang akan ditambahkan informasi berupa kontak yang dapat dihubungi jika terjadi hal yang tidak diinginkan pada bus, seperti supir mengemudi secara ugal-ugalan.

Lalu konsep perbaikan alternatif terakhir adalah penambahan alokasi kursi prioritas untuk penumpang berkebutuhan khusus. Sesuai Peraturan Menteri Perhubungan, standar pelayanan minimal untuk kursi prioritas pada bus sedang adalah minimal 4 kursi. Sedangkan, saat ini hanya dialokasikan 2 kursi prioritas pada setiap bus. Setelah mengumpulkan beberapa konsep perbaikan alternatif yang

dapat dilakukan, langkah selanjutnya adalah dengan menentukan kriteria yang diperlukan untuk mengevaluasi konsep yang ada. Kriteria yang digunakan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.17 Kriteria Penilaian Konsep

Kriteria	Keterangan	Bobot
Performansi Kriteria 1	tingkat kebersihan bus	4
Performansi Kriteria 2	tingkat kenyamanan halte	3
Performansi Kriteria 3	lama waktu tunggu	5
Performansi Kriteria 4	tingkat keamanan di halte	4
Performansi Kriteria 5	kualitas supir mengemudi	5
Performansi Kriteria 6	tingkat kerusakan fasilitas halte	4
Performansi Kriteria 7	tingkat kepedulian kepada penumpang di bus	4
<i>Cost</i>	Biaya implementasi dan operasional	5

Daftar kriteria yang digunakan dalam melakukan evaluasi konsep alternatif didapatkan berdasarkan permasalahan yang perlu untuk diperbaiki berdasarkan hasil IPA. Selain kriteria performansi, terdapat kriteria tambahan berupa kriteria biaya yang berupa biaya implementasi dan biaya operasional. Biaya implementasi yaitu biaya yang diperlukan untuk mengimplementasikan konsep yang ada. Sedangkan biaya operasional adalah biaya yang dibutuhkan dalam menjalankan konsep, seperti biaya perawatan dan lain-lain. Dengan adanya kriteria biaya ini maka perlu untuk mengetahui kebutuhan biaya dalam mengimplementasi dan menjalankan konsep perbaikan alternatif. Berikut ini merupakan biaya yang diperlukan oleh masing-masing konsep perbaikan alternatif:

Konsep 1: Menyediakan Tempat Sampah di Setiap Bus

Tabel 4.18 Kebutuhan Biaya Konsep 1

Keterangan	Kebutuhan Tiap Bus	Jumlah Bus	Biaya (per unit)
Menyediakan Tempat Sampah	2	10	Rp 100.000,00
Biaya Implementasi	Rp 2.000.000,00		
Biaya Operasional	-		

Pada Tabel 4.18 dapat dilihat kebutuhan biaya yang diperlukan jika ingin mengimplementasikan konsep 1. Untuk menyediakan tempat sampah, diperlukan 2 tempat sampah untuk diletakkan pada bagian depan dan belakang bus. Dalam mengimplementasikan konsep 1, diperlukan biaya implementasi sebesar Rp 2.000.000,00 untuk penyediaan tempat sampah pada 10 bus koridor 1. Akan tetapi, konsep ini tidak memerlukan biaya operasional sehingga total biaya yang diperlukan adalah Rp 2.000.000,00.



Gambar 4.6 Contoh Tempat Sampah
(Sumber: Informa)

Konsep 2: Mengganti Kursi Halte

Tabel 4.19 Kebutuhan Biaya Konsep 2

Keterangan	Kebutuhan Tiap Halte	Jumlah Halte	Biaya (per unit)
Mengganti Kursi Halte	2	35	Rp 900.000,00
Biaya Implementasi	Rp 63.000.000,00		
Biaya Operasional	-		

Pada Tabel 4.19 dapat dilihat kebutuhan biaya yang diperlukan jika ingin mengimplementasikan konsep 2. Dalam mengimplementasikan konsep 2, diperlukan biaya implementasi sebesar Rp 63.000.000,00 untuk penggantian kursi halte pada 35 halte sepanjang koridor 1. Akan tetapi, konsep ini tidak memerlukan biaya operasional sehingga total biaya yang diperlukan adalah Rp 63.000.000,00.



Gambar 4.7 Contoh Kursi Berbahan Baja Umum
(Sumber: Alibaba.com)

Konsep 4: Penyediaan Pengawas di Halte

Tabel 4.20 Kebutuhan Biaya Konsep 4

Keterangan	Jumlah Shift Per hari	Jumlah Halte	Biaya (per orang)
Penyediaan Pengawas	2	35	Rp 2.500.000,00
Biaya Implementasi	Rp 175.000.000,00		
Biaya Operasional	Rp 175.000.000,00 / bulan		

Pada Tabel 4.20 dapat dilihat kebutuhan biaya yang dibutuhkan jika ingin mengimplementasikan konsep 4. Dalam mengimplementasikan konsep 4, diperlukan biaya sebesar Rp 175.000.000,00 untuk penyediaan pengawas di masing-masing halte. Upah per orang diperkirakan akan di atas UMR Kota Denpasar pada 2016 yang sebesar Rp 2.000.007,00 sehingga dianggap upah per

orang adalah Rp 2.500.000,00. Selain itu, konsep ini juga membutuhkan biaya operasional sebesar Rp 175.000.000,00 per bulan sebagai beban gaji kepada pengawas secara berkelanjutan setiap bulan.

Sementara itu, konsep perbaikan 3, 5, dan 6 tidak memerlukan biaya dalam implementasi konsepnya. Hal ini dikarenakan konsep 3 dan 5 merupakan konsep yang berupa pembuatan jadwal dan penyediaan kontak yang dapat dihubungi untuk menampung keluhan, sedangkan konsep 6 tidak memerlukan biaya implementasi karena tidak perlu menambah kursi dalam bus, melainkan hanya perlu menambah alokasi kursi yang digunakan sebagai kursi prioritas di dalam bus.

Saat melakukan penilaian kriteria dalam matriks evaluasi diperlukan bobot yang diperlukan untuk memberikan tingkat kepentingan suatu kriteria. Bobot yang digunakan didapatkan berdasarkan hasil diskusi dengan manajemen Trans Sarbagita. Dalam pengolahan matriks evaluasi, konsep yang digunakan sebagai *baseline* adalah konsep 1 yaitu penyediaan tempat sampah di seluruh bus yang ada. Konsep ini digunakan sebagai *baseline* karena merupakan konsep yang dianggap sudah seharusnya dijalankan oleh Trans Sarbagita. Berikut ini merupakan hasil pengolahan matriks evaluasi:

Tabel 4.21 Matriks Evaluasi

Kriteria	1 (<i>baseline</i>)	2	3	4	5	6	Bobot
tingkat kebersihan bus	s	-	-	-	-	-	4
tingkat kenyamanan halte	s	+	s	s	s	s	3
lama waktu tunggu	s	s	+	s	s	s	5
tingkat keamanan di halte	s	s	s	+	s	s	4
kualitas supir mengemudi	s	s	s	s	+	s	5
tingkat kerusakan fasilitas halte	s	+	s	+	s	s	4
tingkat kepedulian kepada penumpang di bus	s	s	s	s	+	+	4
Biaya	s	-	+	-	+	+	5
<i>sum of positive</i>	0	2	2	2	3	2	
<i>sum of negative</i>	0	2	1	2	1	1	
<i>sum of sames</i>	8	4	5	4	4	5	
<i>weighted sum of positive</i>	0	7	10	8	14	9	
<i>weighted sum of negative</i>	0	9	4	9	4	4	

Dari hasil pengolahan matriks evaluasi pada Tabel 4.21 didapatkan konsep 2 dan 4 memiliki nilai negatif terbesar dan nilai positif terkecil, sehingga dua konsep tersebut dihilangkan dalam pengolahan selanjutnya. Pada langkah selanjutnya akan dilakukan penggabungan beberapa konsep untuk dicari konsep perbaikan yang terbaik. Pada pengolahan data selanjutnya, konsep 5 akan dijadikan sebagai *baseline* karena memiliki nilai positif terbaik. Berikut ini merupakan daftar konsep perbaikan yang merupakan penggabungan dari beberapa konsep:

Tabel 4.22 Konsep Alternatif Perbaikan Baru

Konsep	Keterangan
Konsep 1,3,5	Penyediaan tempat sampah, pembuatan jadwal keberangkatan, dan penyediaan layanan pengaduan keluhan di setiap bus.
Konsep 1,3,6	Penyediaan tempat sampah, pembuatan jadwal keberangkatan, dan menambah alokasi kursi prioritas.
Konsep 1,5,6	Penyediaan tempat sampah, penyediaan layanan pengaduan keluhan di setiap bus, dan menambah alokasi kursi prioritas.
Konsep 3,5,6	Pembuatan jadwal keberangkatan, penyediaan layanan pengaduan keluhan di setiap bus, dan menambah alokasi kursi prioritas.
Konsep 1,3,5,6	Penyediaan tempat sampah, pembuatan jadwal keberangkatan, penyediaan layanan pengaduan keluhan di setiap bus, dan menambah alokasi kursi prioritas

Dari penggabungan konsep tersebut, diperlukan biaya implementasi dalam menjalankan alternatif konsep penggabungan tersebut sehingga perlu diketahui besar biaya yang diperlukan. Berikut ini akan dijabarkan mengenai biaya yang diperlukan untuk masing-masing konsep:

Tabel 4.23 Biaya Implementasi Konsep Alternatif Perbaikan Baru

Konsep	Biaya
Konsep 1,3,5	Rp 2.000.000,00
Konsep 1,3,6	Rp 2.000.000,00
Konsep 1,5,6	Rp 2.000.000,00
Konsep 3,5,6	-
Konsep 1,3,5,6	Rp 2.000.000,00

Pada Tabel 4.23 dapat dilihat kebutuhan biaya yang diperlukan untuk menerapkan masing-masing konsep. Setelah didapatkan komponen biaya masing-masing konsep, maka langkah selanjutnya adalah dengan melakukan evaluasi seluruh konsep baru tersebut di dalam matriks evaluasi. *Baseline* yang digunakan pada pengolahan matriks evaluasi kali ini adalah konsep 5 yang merupakan konsep terbaik pada pengolahan sebelumnya. Berikut ini merupakan hasil pengolahan matriks evaluasi:

Tabel 4.24 Matriks Evaluasi Konsep Baru

Kriteria	5 (<i>baseline</i>)	1,3,5	1,3,6	1,5,6	3,5,6	1,3,5,6	Bobot
tingkat kebersihan bus	s	+	+	+	s	+	4
tingkat kenyamanan halte	s	s	s	s	s	s	3
lama waktu tunggu	s	+	+	s	+	+	5
tingkat keamanan di halte	s	s	s	s	s	s	4
kualitas supir mengemudi	s	s	-	s	s	s	5
tingkat kerusakan fasilitas halte	s	s	s	s	s	s	4
tingkat kepedulian kepada penumpang di bus	s	s	+	+	+	+	4
biaya implementasi	s	-	-	-	s	-	5
<i>sum of positive</i>	0	2	3	2	2	3	
<i>sum of negative</i>	0	1	2	1	0	1	
<i>sum of sames</i>	8	5	3	5	6	4	
<i>weighted sum of positive</i>	0	9	13	8	9	13	
<i>weighted sum of negative</i>	0	5	10	5	0	5	

Dari hasil pengolahan data pada Tabel 4.24 didapatkan hasil bahwa konsep dengan nilai positif terbesar adalah gabungan konsep 1,3,6 dan 1,3,5,6 yaitu dengan nilai 13. Sedangkan, untuk nilai negatif terkecil dimiliki oleh konsep 3,5,6 dengan tidak memiliki hasil nilai negatif.

BAB 5

ANALISA DAN INTERPRETASI

Pada bab ini akan dilakukan analisa dan interpretasi data dari hasil pengolahan data yang telah didapatkan pada bab sebelumnya.

5.1 Analisa Hasil Penyebaran Kuesioner Penumpang

Penyebaran kuesioner penumpang ini didahului dengan melakukan perhitungan jumlah responden minimum dengan menggunakan Rumus Slovin. Perhitungan ini menggunakan data populasi berupa penumpang Trans Sarbagita koridor 1 pada tahun 2015 sejumlah 285.335 orang. Sementara itu, toleransi *error* yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,1. Setelah melakukan perhitungan dengan menggunakan Rumus Slovin, jumlah sampel minimum yang harus dicari adalah sebanyak 100 responden. Oleh karena itu dilakukan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan responden melebihi dari hasil perhitungan uji kecukupan data. Kuesioner disebarakan melalui 2 cara, yaitu secara *online* maupun *offline*. Kuesioner disebarakan secara *offline* yaitu dengan memberikan langsung kuesioner kepada penumpang Trans Sarbagita di dalam bus maupun penumpang yang sedang menunggu bus di halte. Sedangkan, penyebaran secara *online* yaitu dengan menyebarkan link kuesioner yang dibuat dengan *google form*. Dari kedua metode penyebaran kuesioner tersebut didapatkan 113 responden dengan 110 kuesioner yang dapat diolah dan 3 kuesioner tidak dapat diolah. 3 kuesioner ini tidak dapat diolah dikarenakan terdapat beberapa kesalahan dalam pengisian kuesioner, seperti terdapat penilaian jawaban yang bersifat ganda dan ada beberapa kolom yang tidak diisi. Hal ini dikarenakan pengisian kuesioner tersebut dilakukan di dalam bus yang bergerak sehingga sangat susah untuk tetap menjaga fokus dalam mengisi kuesioner. Selain itu, letak kolom jawaban untuk masing-masing pertanyaan terlalu mepet sehingga menyebabkan beberapa responden mengalami kesulitan dalam mengisi jawaban pada kolom yang ada. Dari 110 responden yang berhasil dikumpulkan tersebut, kemudian dilakukan pengolahan data menjadi data demografi responden. Dari hasil pengolahan data, didapatkan bahwa dari 110

responden tersebut 65 responden berjenis kelamin perempuan atau sebesar 59% dari total responden. Sementara itu, sisanya adalah responden laki-laki dengan jumlah 45 orang atau sebesar 41% dari total responden. Kemudian, dari seluruh responden tersebut sebanyak 79 orang atau 71% dari total responden memiliki usia di bawah 22 tahun. Responden dengan usia produktif pada rentang 23-49 tahun berjumlah 22 orang, sementara responden yang berusia di atas 49 tahun berjumlah 9 orang. Setelah itu, ingin diketahui data demografi berupa jenis pekerjaan dari seluruh responden. Jenis pekerjaan dengan responden terbanyak adalah pelajar atau mahasiswa dengan total responden mencapai 71 orang atau 64% dari seluruh responden. Kemudian, jenis pekerjaan terbanyak kedua adalah wiraswasta sejumlah 14 orang dan disusul oleh responden yang berprofesi sebagai pegawai swasta sejumlah 10 orang.

5.2 Analisa Hasil Pengukuran Gap

Hasil perhitungan Gap didapatkan dengan melakukan pengurangan antara rata-rata nilai persepsi dengan rata-rata nilai ekspektasi. Dari hasil perhitungan tersebut, didapatkan bahwa atribut yang memiliki gap paling besar menurut penumpang Trans Sarbagita adalah waktu tunggu, lampu halte sering mati, dan kenyamanan tempat duduk halte. Waktu tunggu menjadi perhatian bagi penumpang karena waktu tunggu yang dirasakan penumpang untuk menaiki Bus Trans Sarbagita sangat lama. Idealnya, waktu tunggu yang seharusnya dirasakan oleh penumpang Trans Sarbagita maksimal adalah selama 15 menit yang merupakan *headway* antar bus. Akan tetapi, banyak yang mengeluhkan waktu tunggu bisa sampai 30 menit bahkan 1 jam. Oleh karena itu, banyak penumpang yang merasa tidak puas pada pelayanan Trans Sarbagita khususnya pada atribut waktu tunggu bus. Selain itu, lampu halte pada sore sampai malam hari banyak tidak menyala karena rusak sehingga membuat halte sangat gelap. Halte gelap tersebut membuat penumpang sering ditinggal oleh supir bus karena tidak melihat ada orang di halte tersebut. Hal ini kadang membuat para penumpang kesal karena supir tidak mencoba berhenti di halte untuk melihat ada penumpang yang akan naik atau tidak. Atribut tertinggi ketiga adalah kenyamanan tempat duduk halte. Mayoritas tempat duduk halte masih berupa lempengan baja *hollow* yang tidak nyaman untuk diduduki.

Sementara itu, dari seluruh atribut yang memiliki nilai gap terendah adalah harga tiket. Hal ini menandakan bahwa mayoritas penumpang cukup setuju bahwa harga tiket Bus Trans Sarbagita untuk sekali perjalanan sudah sangat murah. Atribut dengan nilai gap terendah selanjutnya adalah penampilan pramujasa. Penampilan pramujasa memang beberapa kali tidak konsisten, kadang para pramujasa berpakaian rapi kadang juga tidak. Akan tetapi, hal tersebut masih dianggap wajar oleh para penumpang karena para penumpang tidak terlalu memiliki ekspektasi yang besar terhadap penampilan pramujasa sehingga penampilan pramujasa tidak memiliki nilai gap yang besar.

5.3 Analisa Hasil *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Proses pembuatan diagram *Importance-Performance Analysis* (IPA) memerlukan 2 variabel untuk dapat melakukan pengolahan data, yaitu variabel performansi atribut dan tingkat kepentingan atribut. Performansi atribut didapatkan dari hasil gap tiap atribut. Sementara itu, variabel kepentingan atribut didapatkan dari rata-rata tingkat kepentingan tiap atribut yang diambil dari kuesioner yang telah disebar kepada penumpang Trans Sarbagita. 2 variabel tersebut akan diubah datanya menjadi bentuk diagram IPA. Atribut-atribut yang terletak pada kuadran II akan menjadi fokus perbaikan pada analisis Pugh. Dari hasil pengolahan data, seluruh atribut terletak pada kuadran II. Akan tetapi, atribut prioritas perbaikan akan dilihat dari atribut yang memiliki nilai performansi terendah dan kepentingan tertinggi. Dari hasil tinjauan tersebut, terdapat 7 atribut yang termasuk di dalam atribut prioritas perbaikan yaitu tingkat kebersihan bus, kenyamanan tempat duduk halte, waktu tunggu kedatangan bus, keamanan di halte, supir mengemudi sesuai aturan, lampu halte tidak sering mati, dan kesediaan Trans Sarbagita memenuhi penumpang berkebutuhan khusus. Tujuh atribut tersebut berada pada kuadran II karena memiliki nilai kepentingan yang tinggi menurut penumpang tetapi memiliki nilai gap yang terlalu besar antara ekspektasi dan persepsi.

5.4 Analisa Metode Pugh

Langkah awal dalam pengerjaan metode Pugh ini adalah dengan melakukan *concepts generation*. Pengumpulan konsep perbaikan alternatif

didapatkan berdasarkan hasil dari atribut yang perlu diperbaiki dari IPA. Dalam tahap ini, konsep perbaikan alternatif yang berhasil dirumuskan adalah sebanyak 6 konsep perbaikan. Konsep tersebut antara lain, penyediaan tempat sampah di tiap bus, penggantian kursi halte, pembuatan jadwal keberangkatan bus, penyediaan pengawas pada setiap halte, penyediaan layanan pengaduan keluhan di setiap bus, dan penambahan alokasi jumlah kursi prioritas. Kriteria penilaian konsep perbaikan alternatif dibagi menjadi 2, kriteria performansi dan kriteria biaya. Kriteria performansi adalah kriteria berupa atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran II IPA. Sedangkan, kriteria biaya adalah komponen biaya yang dibutuhkan untuk melakukan implementasi konsep tersebut. Untuk setiap kriteria diperlukan penilaian bobot untuk mengetahui tingkat prioritas atau kepentingan dari masing-masing kriteria. Oleh karena itu, dilakukan diskusi dengan pihak manajemen untuk menentukan bobot masing-masing kriteria.

Setelah dilakukan pembobotan, langkah selanjutnya adalah memasukkan semua konsep alternatif ke dalam matriks evaluasi dan menentukan konsep mana yang akan dijadikan *baseline*. Konsep yang akan dijadikan *baseline* akan lebih baik bukan merupakan konsep yang dirasa paling baik atau paling buruk karena akan membuat konsep lain terlihat sangat bagus atau sangat buruk. Selain itu, *baseline* juga dapat ditetapkan berdasarkan konsep yang sudah sepatutnya terlaksana ataupun sudah digunakan oleh kompetitor. Setelah dipertimbangkan, akhirnya konsep 1 yang dipilih menjadi *baseline* dengan alasan konsep ini sudah seharusnya terlaksana. Dari hasil pengolahan data dengan konsep 1 sebagai *baseline*, didapatkan hasil yaitu konsep 2 dan 4 memiliki nilai negatif terbesar dan nilai positif terkecil. 2 konsep tersebut adalah konsep mengganti kursi halte dan penyediaan pengawas di halte. Oleh karena itu, 2 konsep ini kemudian dipertimbangkan untuk dihapus dan tidak digunakan dalam pengolahan data selanjutnya. Sedangkan konsep 5 memiliki nilai terbaik jika dibandingkan dengan konsep yang lain, sehingga konsep 5 akan menjadi *baseline* pada pengolahan data berikutnya.

Dalam pengolahan data selanjutnya, dilakukan penggabungan konsep untuk memaksimalkan perbaikan yang dapat dilakukan. Terdapat konsep baru yang akan dibandingkan dengan konsep 5 sebagai *baseline*. Konsep pertama merupakan

gabungan konsep dari konsep 1, 3, dan 5. Konsep ini memerlukan biaya implementasi kira-kira sebesar Rp 2.000.000,00. Sementara itu, konsep kedua merupakan gabungan dari konsep 1, 3, dan 6 dengan memerlukan biaya implementasi sebesar Rp 2.000.000,00. Konsep berikutnya merupakan konsep ketiga yang merupakan penggabungan dari konsep 1, 5, dan 6. Konsep ini memerlukan biaya implementasi sebesar Rp 2.000.000,00. Konsep alternatif terbaru yang keempat adalah konsep yang merupakan penggabungan dari konsep 3, 5, dan 6. Konsep ini tidak memerlukan biaya sama sekali untuk implementasi konsep. Konsep alternatif baru yang terakhir adalah konsep yang merupakan gabungan dari konsep 1, 3, 5, dan 6. Konsep ini memerlukan biaya implementasi sebesar Rp 2.000.000,00. Seluruh konsep penggabungan ini rata-rata membutuhkan biaya implementasi sebesar Rp 2.000.000,00 karena hanya penyediaan tempat saja yang memerlukan biaya dalam implementasi. Sedangkan, konsep penggabungan yang tidak menggunakan konsep penyediaan tempat sampah tidak memerlukan biaya implementasi.

Setelah diketahui biaya implementasi yang diperlukan masing-masing konsep alternatif penggabungan yang baru, maka langkah selanjutnya adalah dengan melakukan evaluasi konsep pada matriks evaluasi. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa konsep terbaik adalah konsep 3, 5, dan 6 yang merupakan gabungan dari konsep pembuatan jadwal keberangkatan bus, penyediaan layanan pengaduan keluhan di setiap bus, dan penambahan alokasi kursi prioritas. Sebenarnya konsep 3, 5, dan 6 bukan merupakan konsep dengan nilai positif terbesar. Konsep dengan nilai positif terbesar adalah konsep 1, 3, 5, dan 6 yang menggabungkan seluruh konsep yang ada. Hanya saja, konsep 1, 3, 5, dan 6 memiliki nilai negatif pada biaya implementasi, berbanding terbalik dengan konsep 3, 5, dan 6 yang tidak memiliki nilai negatif. Hal ini dapat dikembalikan lagi kepada pihak Trans Sarbagita untuk memilih konsep mana yang lebih baik tergantung pada kondisi keuangan Trans Sarbagita.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Konsumen

No Kuesioner :
Tanggal Penelitian:



Responden Yth,

Perkenalkan nama saya Made Diksi Narendra, mahasiswa Jurusan Teknik Industri Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Saya sedang melakukan penelitian Tugas Akhir dengan judul “Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Bus Trans Sarbagita dengan Integrasi Metode Service Quality (Servqual), Importance-Performance Analysis (IPA), dan Pugh. Agar hasil penelitian ini memiliki kredibilitas yang tinggi, maka saya sangat mengharapkan partisipasi Anda dalam mengisi kuesioner ini dengan lengkap dan benar. Semua informasi yang diterima sebagai hasil pengisian kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya akan dipergunakan untuk kepentingan akademis. Tidak ada penilaian salah atau benar terhadap jawaban yang Anda berikan. Atas partisipasi dan kerja sama Anda, saya ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

1	Nama	
2	No. Telepon/ No. Hp	
3	Jenis Kelamin	L/P (*lingkari jawaban)
4	Usia	
5	Alamat Rumah	
6	Pekerjaan	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> a. Pelajar/Mahasiswa b. Wiraswasta c. Pegawai Swasta d. PNS </div> <div> e. TNI/Polri f. Profesional (Dokter/Konsultan/dsb) g. Lainnya, sebutkan </div> </div>

PENILAIAN ATRIBUT JASA

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Isilah pernyataan yang sesuai mengenai atribut pelayanan jasa sesuai dengan pendapat Anda dengan memilih hanya salah satu jawaban dengan memberikan tanda silang [X] pada kolom jawaban yang saudara/i anggap paling sesuai. Kuesioner ini menggunakan skala Likert 1-5.

Contoh pernyataan:

Atribut	Ekspektasi (Harapan)				
	1	2	3	4	5
Keramahan Pramujasa Melayani Penumpang					X

Untuk mengubah jawaban anda, berikan tanda [=] pada jawaban yang salah.

Atribut	Ekspektasi (Harapan)				
	1	2	3	4	5
Keramahan Pramujasa Melayani Penumpang				X	=

Keterangan Nilai Kolom Ekspektasi & Persepsi:										Keterangan Nilai Kolom Kepentingan:									
1 = Sangat Kurang Baik 2 = Kurang Baik 3 = Cukup 4 = Baik 5 = Sangat Baik										1 = Sangat Tidak Penting 2 = Tidak Penting 3 = Cukup 4 = Penting 5 = Sangat Penting									
No	Dimensi	Atribut	Ekspektasi (Harapan)					Persepsi (Kenyataan)					Kepentingan						
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
1	Tangibles	Kebersihan Bus																	
2		Penampilan Pramujasa																	
3		Tingkat Suhu Dalam Bus																	
4		Tingkat Bau Dalam Bus																	
5		Kenyamanan Tempat Duduk Bus																	
6	Reliability	Kenyamanan Tempat Duduk Halte																	
7		Harga Tiket																	
8		Waktu Tunggu Bus																	
9		Kemiringan Tangga Halte																	
10		Kemampuan Pramujasa Menjawab Pertanyaan																	
11	Assurance	Kemudahan Mendapatkan Informasi																	
12		Rasa Aman di Bus																	
13		Rasa Aman di Halte																	
14		Supir mengemudi Sesuai Aturan																	
15		Lampu Halte Tidak Sering Mati																	
16	Responsive ness	Kecepatan Pramujasa Merespon Penumpang																	
17		Kesediaan Pramujasa Menghadapi Keluhan Penumpang																	
18		Ketanggapan Pramujasa Menyambut Penumpang Datang																	
19		Keramahan Pramujasa Melayani Penumpang																	
20		Kesopanan Pramujasa Melayani Penumpang																	
21	Empathy	Kesediaan Pramujasa Menghafal Tujuan Penumpang																	
22		Kesediaan Trans Sarbagita Memenuhi Penumpang Berkebutuhan Khusus																	

Saran Untuk Trans Sarbagita

--

Saran Untuk Penulis

--

Terima kasih atas kesediaan Anda mengisi kuesioner ini

Lampiran 2: Hasil Kuesioner Ekspektasi

	Tangibles						Reliability						Assurance				Responsiveness			Empathy		
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
6	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3
14	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
15	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
17	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
18	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
19	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
20	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
22	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4
24	4	4	3	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
25	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
26	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
28	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
32	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
33	4	3	5	2	5	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3
34	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
35	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	3	3	3	2	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2
40	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
41	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5
42	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
43	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	3	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	4	4	5	5	5	4	3	5	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
47	5	4	3	4	4	5	5	5	3	4	3	5	5	5	3	3	3	4	3	3	5	4
48	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5

	Tangibles						Reliability						Assurance				Responsiveness			Emphaty		
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
51	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
54	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
59	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
60	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
65	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
66	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5
70	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
75	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
78	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
81	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5
82	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4
83	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
84	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
87	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
88	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
92	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
93	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
94	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
95	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
99	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
100	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

	Tangibles						Reliability						Assurance				Responsiveness			Emphaty		
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
101	4	3	4	3	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5
102	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
103	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1
104	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5
105	4	3	4	3	4	2	4	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
106	5	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
110	5	5	4	4	1	4	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	2	3	2
111	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
112	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
113	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	3	4	4

Lampiran 3: Hasil Kuesioner Persepsi

Responden	Tangibles						Reliability						Assurance				Responsiveness			Empathy		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	5	3	5	4	2	5	3	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
2	3	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
5	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3
6	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
7	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	3	4	5	3	3	3	5	2	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	3	2	4	4
10	3	3	3	2	3	2	5	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
11	2	3	3	2	2	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	1
12	3	4	4	2	4	2	5	2	4	5	5	5	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5
13	3	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3
14	4	3	4	3	4	2	5	2	3	3	3	5	2	4	1	4	4	4	4	4	4	2
15	4	4	4	3	3	2	4	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4
16	4	3	3	3	5	2	5	2	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	5	4
17	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
18	4	3	3	4	4	2	5	3	4	4	4	5	5	3	2	4	4	4	4	3	5	4
19	3	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
20	3	3	3	3	4	2	5	1	3	3	1	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	1
21	2	4	3	3	2	2	5	2	4	4	4	2	2	4	1	5	4	5	5	5	5	4
22	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	3	2	2	5	1	3	3	3	5	2	4	4	4	3	3	4	4	4	1
24	4	3	3	4	3	2	4	1	3	3	3	4	3	3	1	3	3	4	3	3	4	3
25	3	2	4	2	3	3	5	2	3	3	3	3	2	2	1	4	3	3	2	3	3	2
26	3	4	3	2	3	3	5	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4
27	4	5	4	4	4	3	5	2	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4
28	3	4	3	4	5	4	5	2	3	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4
29	4	4	3	3	3	2	5	1	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
31	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	3	3	5	2	5	4	3	4	3	5	5	5	1	4	4	4	5	5	5	4
33	4	3	5	2	5	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3
34	3	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3
35	3	3	2	2	3	1	4	1	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	5	5	3	3	5	3	3	5	4	5	2	5	2	5	5	4	3	4	5	4
38	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
40	3	3	2	3	2	2	4	1	3	3	3	4	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2
41	3	4	4	3	3	4	5	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	5	4	4	3	4
42	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
43	3	4	4	2	4	3	4	1	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2
44	3	3	3	4	3	2	5	2	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3
45	5	4	5	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4
46	4	4	5	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4
47	4	4	3	5	4	3	5	2	3	4	3	5	2	5	1	4	1	3	3	3	5	2
48	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
51	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4	3	4	2
52	3	4	5	4	4	3	4	2	3	5	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4
53	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
54	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
55	3	3	4	2	5	5	5	4	2	2	2	5	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5
56	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4
57	3	4	4	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	3	4	3	4	4	3	3	5
59	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
60	3	1	3	2	4	1	5	3	2	4	2	3	1	3	4	4	5	4	3	5	5	2

Responden	Tangibles					Reliability							Assurance				Responsiveness			Emphaty		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
61	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
62	4	5	5	5	4	5	5	2	4	5	4	5	4	4	2	5	5	4	4	5	4	5
63	4	5	3	3	4	2	5	2	3	3	2	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3
64	3	4	4	3	3	2	5	2	4	2	3	5	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3
65	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2
66	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4
67	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
68	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4
69	4	5	5	5	4	3	5	2	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3
70	4	4	4	3	5	3	5	2	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4
71	3	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	5	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	5	3	4	1	3	3	4	4	4	4	3
73	3	5	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5
74	3	3	2	4	4	2	5	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	5	4
75	4	3	2	4	5	2	5	3	4	4	3	4	4	2	1	4	3	4	3	4	5	4
76	4	3	3	4	5	3	5	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	5	4
77	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
78	4	3	3	4	3	2	5	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3
79	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4
80	4	5	3	4	4	3	5	4	5	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	5	3
81	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	5	4
82	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	1	2	4	4	3	3	3	5	3
83	3	3	4	4	4	2	4	3	2	4	4	3	3	1	2	3	4	3	4	4	4	3
84	4	4	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	1	2	3	4	3	3	3	5	4
85	4	4	4	4	5	3	5	3	3	4	4	3	3	1	1	3	3	3	4	4	5	5
86	4	5	3	5	4	2	5	3	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
87	2	4	3	4	4	2	5	2	4	4	4	2	2	4	1	4	5	4	4	4	4	3
88	4	4	5	5	3	5	3	5	3	5	4	5	2	5	2	5	5	4	3	4	5	4
89	5	4	3	4	5	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4
90	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4
91	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
92	3	4	5	4	5	4	5	2	3	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4
93	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
94	4	3	4	4	5	3	5	1	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
95	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
96	2	2	4	4	4	3	5	1	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	5	2
97	5	4	5	4	4	3	5	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3
98	4	3	5	4	4	3	5	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	1
99	3	3	5	2	4	2	5	2	3	3	3	5	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4
100	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
101	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3
102	3	3	3	3	4	2	4	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	3	1
103	4	3	3	3	4	1	4	1	4	4	3	3	3	2	1	3	1	3	3	3	4	1
104	4	3	3	3	4	2	4	2	2	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4
105	4	3	4	3	4	2	4	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
106	4	4	4	2	4	3	3	2	3	3	2	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4
107	2	3	4	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3
108	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
109	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
110	1	5	4	5	5	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	2	4	2	4
111	2	5	3	5	5	5	3	2	3	5	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2
112	3	3	4	2	4	1	5	5	5	5	5	3	2	4	1	3	5	5	5	5	3	3
113	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	2	5	4	5	4	3	4	4

Lampiran 4: Hasil Kuesioner Kepentingan

Responden	Tangibles						Reliability						Assurance				Responsiveness			Emphaty		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
3	4	3	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	3	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5
14	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
16	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
18	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
19	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
21	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
22	5	5	4	4	5	5	5	5	1	4	4	5	4	3	2	4	5	5	5	4	4	5
23	4	3	4	5	4	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
24	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
26	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	3	3	4	5	4
27	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	4	5	5	4	3	5	5	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4
30	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
31	4	3	5	2	5	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3
32	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
38	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
39	5	3	4	5	5	2	4	5	2	2	4	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5
40	4	2	4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
41	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
42	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	4	5
45	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	5	3	3	2	4	3	3	3	5
46	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
51	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
52	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
53	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	5	3	3	3	4	3	5	5	5
54	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
57	5	2	4	5	5	5	5	5	1	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

	Tangibles					Reliability							Assurance				Responsiveness			Emphaty		
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
57	5	2	4	5	5	5	5	5	1	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4
62	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
65	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
66	5	3	5	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
67	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
68	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
69	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	4
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
72	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	4	3	5	3	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
83	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
85	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
88	4	3	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5
89	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
90	5	4	5	5	4	3	5	5	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
95	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
96	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5
98	4	3	5	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5
99	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
100	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4	5
101	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5
102	3	3	4	3	4	5	4	3	2	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
103	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	4	5	4	4	3	5	3	2	3	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	4	3	4
108	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	1	2	3	3	5	3	4	4	4	4	4	2
109	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
110	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	2	4

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijabarkan dengan jelas mengenai penarikan kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa Trans Sarbagita.

6.1 Kesimpulan

Dengan melakukan integrasi metode *Servqual*, *Importance-Performance Analysis* (IPA), dan Pugh sebagai metode yang digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa Trans Sarbagita, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Untuk mengukur performansi pelayanan jasa yang telah diberikan oleh pihak Trans Sarbagita maka diperlukan suatu atribut penilaian untuk melakukan evaluasi. Atribut pelayanan jasa didapatkan dengan melakukan observasi langsung kepada penumpang, diskusi dengan manajemen Trans Sarbagita, dan membaca beberapa referensi jurnal. Setelah menggabungkan ketiga cara tersebut, didapatkan 27 atribut pelayanan jasa untuk diseleksi. Seleksi dilakukan guna menyesuaikan atribut pelayanan jasa dengan kondisi pelayanan Sarbagita saat ini. Dari hasil seleksi, maka didapatkan lah atribut pelayanan jasa yang akan digunakan untuk melakukan evaluasi pelayanan jasa Trans Sarbagita yang terdiri dari 22 atribut pelayanan jasa.
2. Dari hasil pengolahan data gap antara data tingkat persepsi dan ekspektasi dapat diketahui bahwa terdapat kekurangan pada seluruh atribut pelayanan jasa yang diberikan oleh Trans Sarbagita. Dari 22 atribut pelayanan jasa tersebut seluruhnya bernilai negatif, yang artinya masih ada kekurangan dalam pelayanan yang dirasakan oleh penumpang berdasarkan 22 atribut pelayanan jasa tersebut. Gap terbesar terdapat pada atribut waktu tunggu yang dirasakan oleh penumpang. Hal ini menandakan bahwa Bus Trans Sarbagita belum bisa menepati aturan yang telah dibuat dimana waktu keberangkatan

antar bus adalah 15 menit, yang berarti penumpang menunggu kedatangan 1 bus dengan bus yang lain kurang lebih adalah 15 menit. Hanya saja, banyak penumpang yang merasa waktu tunggu kedatangan bus kurang lebih pada rentang 30 menit sampai 1 jam. Sementara itu, atribut dengan nilai gap terendah adalah harga tiket. Hal ini menandakan mayoritas penumpang Trans Sarbagita cukup puas dengan harga tiket yang ditawarkan oleh manajemen Trans Sarbagita kepada penumpang.

3. Dengan menggunakan diagram IPA didapatkan 7 atribut pelayanan jasa yang menjadi prioritas dalam melakukan peningkatan pelayanan jasa. Atribut tersebut adalah kebersihan bus, kenyamanan tempat duduk halte, waktu tunggu bus, rasa aman di halte, supir mengemudi sesuai aturan, lampu halte tidak sering mati, dan kesediaan Trans Sarbagita dalam melayani penumpang berkebutuhan khusus. 7 atribut ini didapatkan karena memiliki nilai tingkat kepentingan yang tinggi tetapi tidak memiliki nilai performansi yang baik. Oleh karena itu, 7 atribut ini dijadikan prioritas dalam membuat konsep perbaikan pada pelayanan jasa Trans Sarbagita.
4. Dalam proses menentukan konsep perbaikan yang akan digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa Trans Sarbagita akan digunakan metode Pugh. Dalam perumusan konsep awal didapatkan 6 konsep perbaikan alternatif yang menjawab 7 atribut pelayanan jasa perbaikan. Kemudian, setelah melalui matriks evaluasi terdapat 2 konsep yang dihilangkan karena memiliki nilai positif terkecil dan nilai negatif terbesar. Kedua konsep tersebut adalah konsep mengganti kursi halte dan penyediaan pengawas pada setiap halte. Pada perumusan konsep selanjutnya, dilakukan penggabungan konsep yang tersisa untuk mendapatkan hasil konsep perbaikan yang terbaik. Pada akhir pengolahan data didapatkan 2 konsep yang terbaik, yaitu konsep 3,5,6 dan 1,3,5,6. Konsep 3,5,6 merupakan gabungan dari konsep pembuatan jadwal keberangkatan bus, penyediaan layanan pengaduan keluhan di setiap bus, dan menambah alokasi kursi prioritas. Sedangkan, konsep

1,3,5,6 merupakan konsep yang terdiri dari gabungan konsep penyediaan tempat sampah di setiap bus, pembuatan jadwal keberangkatan, penyediaan layanan pengaduan keluhan di setiap bus, dan menambah alokasi kursi prioritas. Konsep 3,5,6 tidak memiliki nilai negatif sama sekali, sedangkan konsep 1,3,5,6 memiliki nilai negatif yang didapatkan dari kriteria biaya karena harus membeli tempat sampah. Hanya saja, jika dilihat dari segi kebermanfaatan konsep 1,3,5,6 lebih baik daripada konsep 3,5,6. Konsep 1,3,5,6 memiliki nilai positif 13, sedangkan konsep 3,5,6 memiliki nilai manfaat 9. Dengan mempertimbangkan hal ini, Trans Sarbagita akan lebih baik mengimplementasikan konsep 1,3,5,6 karena memiliki nilai manfaat yang lebih besar dengan pengeluaran biaya yang tidak terlalu besar untuk membeli tempat sampah. Jika dana yang dimiliki memang tidak cukup, maka konsep 3,5,6 dapat menjadi solusi perbaikan alternatif karena tidak perlu mengeluarkan biaya sama sekali.

6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya berdasarkan hasil dalam penelitian ini adalah:

1. Sampel yang digunakan perlu lebih banyak untuk mendapatkan nilai *error* yang lebih kecil, sehingga hasil yang didapatkan bisa lebih valid.
2. Atribut pelayanan jasa yang digunakan sebaiknya lebih banyak supaya evaluasi pelayanan jasa yang dilakukan mencakup seluruh pelayanan jasa yang diberikan.
3. Pada saat melakukan penyebaran kuesioner secara *offline* akan lebih baik membawa sejumlah alas karena akan susah mengisi kuesioner di dalam bus yang bergerak.

DAFTAR PUSTAKA

- Agyi, B., 2014. *Perbaikan Proses Pelayanan Untuk Meningkatkan Daya Saing Pada Maskapai Citilink Indonesia Rute Jakarta-Surabaya*. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Andreea M., Bobalca C., Tugulea O, 2014. Strategies for The Improvements in The Quality and Efficiency of Public Transportation. *Procedia Economics and Finance*, Volume 15, pp. 877-885.
- Awasthi, A.; Chauhan, S. S.; Omrani, H.; Panahi, A., 2011. A Hybrid Approach Based on SERVQUAL and Fuzzy TOPSIS for Evaluating Transportation Service Quality. *Computers & Industrial Engineering*, Volume 61, pp. 637-646.
- BPS Kota Denpasar, 2013. *Penduduk Kota Denpasar Menurut Kelompok Umur, 2013*. [Online]
Available at: <http://denpasarkota.bps.go.id/>
[Accessed 2 April 2016].
- Dewi A.K., Moses L. S., 2015. *Integrasi Servqual, IPA, dan QFD Sebagai Sarana Peningkatan Kualitas Pelayanan Unit Pembiayaan di Bank Syariah*. Surabaya, Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Dishub, 2015. *Evaluasi dan Monitoring Angkutan Pengumpan di Kota Denpasar*, Denpasar: Dishub Kota Denpasar.
- Dishubinkom, 2011. *PENGEMBANGAN ANGKUTAN UMUM TRANS SARBAGITA*. [Online]
Available at: <http://www.dishubinkom.baliprov.go.id>
[Accessed 2 April 2016].
- Dishubinkom, 2016. *Jumlah Penumpang Per Tahun Angkutan Umum Trans Sarbagita*, Denpasar: Dishubinkom.
- Indraswari, P. S., 2013. *Peningkatan Kualitas Layanan SMP Negeri 29 Surabaya Dengan Integrasi Metode Service Quality (SERVQUAL), Kano Model, dan House of Quality (HOQ)*. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Kotler, P., 2005. *Manajemen Pemasaran*. 2nd ed. s.l.:PT. Indeks Kelompok Gramedia.

- Liou, J.J.H.; Hsu, C.C.; Chen, Y.S, 2014. Improving Transportation Service Quality Based on Information Fusion. *Transportation Research Part A*, Volume 67, pp. 225-239.
- Matzler K., Bailom F., Hinterhuber H. H., Renzl B., Pichler J., 2004. The Asymmetric Relationship Between Attribute-Level Performance and Overall Customer Satisfaction: A Reconsideration of The Importance-Performance Analysis. *Industrial Marketing Management*, Volume 33, pp. 271-277.
- Morton, C.; Caulfield, B.; Anable, J., 2016. Customer Perceptions of Quality of Service in Public.
- Parasuraman A., Berry L., Zeithaml V. A., 1985. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Parasuraman A., Berry L., Zeithaml V. A., 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.
- Rahim hussain, Nasser A. A., Hussain Y. K., 2014. Service Quality and Customer Satisfaction of A UAE-Based Airline: An Empirical Investigation. *Journal of Air Transport Management*, pp. 1-9.
- Ramaswamy, R., 1996. *Design and Management of Service Processes*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Saaty, T., 2005. *Theory and Applications of the Analytic Network Process : Decision Making with Benefits, Opportunities, Costs, and Risks..* US: RWS Publications.

BIOGRAFI PENULIS



Penulis bernama lengkap Made Diksi Narendra yang lahir di Denpasar pada 16 Mei 1994. Penulis yang akrab disapa Diksi merupakan anak kedua dari tiga bersaudara. Penulis telah menempuh pendidikan formal pada SD Negeri 4 Tuban, SMP Negeri 1 Denpasar, SMA Negeri 4 Denpasar, dan Teknik Industri ITS. Semasa Kuliah, penulis aktif dalam mengikuti beberapa organisasi di antaranya yaitu penulis diamanahkan menjadi Koordinator Event Divisi IE Fair HMTI ITS 14/15, Wakil Kepala Departemen Seni TPKH ITS 14/15, dan menjadi Koordinator Steering Committee TPKH Bina Dharma pada tahun ketiga perkuliahan. Selain aktif menjabat dalam organisasi tersebut pada tahun ketiga, penulis juga sempat dipercaya untuk menjadi Ketua Pelaksana IE Games 9th Edition dan menjadi penanggung jawab Acara Malam Seni pada rangkaian Acara TPKH Festival pada tahun kedua perkuliahan di ITS. Penulis dapat dihubungi melalui ramadiksi@yahoo.com dan ramadiksi@gmail.com